básico de riesgos

CURSO EPISE

por Enseñanza Programada

Básico de riesgos

TOMO PRIMERO

CURSO EPISE
por Enseñanza Programada

Básico de riesgos

TOMO PRIMERO

CURSO EPISE

por Enseñanza Programada

126 SEP 01

Básico de riesgos

TOMO PRIMERO

CURSO EPISE

por Enseñanza Programada

126 DAT 01

Contenido del curso BASICO DE RIESGOS

Módulo: CICLO CREDITICIO

Tomo primero

Tema 1 | Crédito en las entidades financieras
Tema 2 | Solicitudes de crédito
Tema 3 | Estudio del crédito I

Tomo segundo

Tema 4 | Estudio del crédito II
Tema 5 | Propuesta, decisión y formalización
Tema 6 | Administrar, seguir y cancelar los créditos

Las referencias legales aparecen en el reverso de la portada de cada tema.

Cómo estudiar este CURSO EPISE

Antes de abordar el estudio del curso, conviene que conozca perfectamente su estructura y el método que deberá seguir. Esta es la finalidad de la presente introducción.

Es posible que usted ya conozca la técnica de la enseñanza programada e incluso que haya estudiado algún CURSO EPISE. Si es así, podrá ahorrarse, si lo desea, una parte de esta lectura introductoria. Para ello, sólo tiene que seguir los pasos que se indican en el siguiente índice:

1 ¿Conoce la enseñanza programada?

Si no la conoce o si desea repasar sus conocimientos sobre esta moderna técnica educativa, empiece a leer en la página IV
En caso contrario, siga leyendo este índice.

2 ¿Sabe seguir correctamente el método de estudio?

Si no ha estudiado un CURSO EPISE, es imprescindible que conozca el método.
Para ello, empiece a leer en la página. VI
Si ha estudiado recientemente un CURSO EPISE, continúe leyendo.

3 ¿Conoce la estructura de un CURSO EPISE?

Si no la conoce o desea repasarla, empiece a leer en la página X
Si ya la conoce, lea los dos apartados que siguen en las páginas que se indican.

4 Recomendaciones para un estudio eficaz en la página XII

5 Algunos datos técnicos sobre este curso en la página XV

1 ¿Conoce la enseñanza programada?

Experiencia nueva y agradable

Para estudiar cualquier materia hay que realizar cierto esfuerzo. El trabajo a realizar será mayor o menor, según la cantidad de materia a aprender y el método de estudio (de aprendizaje) que se adopte. Los métodos pueden ser diferentes, unos mejores que otros. Hablemos de un método en concreto: la enseñanza programada.

En 1957, como resultado de numerosas investigaciones sobre psicología y dificultades de aprendizaje, se crearon en Estados Unidos las primeras técnicas de enseñanza programada.

Construcción de cursos por enseñanza programada

Las técnicas para construir un curso y programar el aprendizaje de una materia han evolucionado a lo largo de estos años; pero el proceso a seguir para diseñar y construir un curso de calidad satisfactoria siempre ha sido el mismo. Los autores de un curso:

- Eligen un público o población a la que irá destinado el curso.
- Eligen —entre todos los conocimientos sobre una materia determinada— los que creen más importantes, básicos e indispensables.
- Analizan las dificultades de aprendizaje, las descomponen y diseñan un método adecuado para superarlas con poco esfuerzo. El método consta de una serie de instrucciones, pasos y procedimientos que obligan al lector del curso a estudiarlo con una participación muy activa, siguiendo un orden determinado.
- Ensayan y modifican el curso repetidas veces, experimentándolo con diferentes personas, hasta comprobar que el método funciona satisfactoriamente. Cuando lo consiguen, editan el curso, obteniendo un material verdaderamente autoinstructivo.

Así pues, en un curso por enseñanza programada, el método impone una cierta rigidez, obliga al participante a seguir unos pasos determinados . . . pero ofrece, en cambio, mucha garantía y facilidad de aprendizaje. En poco tiempo se aprenden muchas cosas.

Características del curso y de la población que lo estudiará

Un curso que quiera ser eficaz debe adaptarse a los conocimientos previos de las personas que lo estudiarán (lo que saben y lo que aún no saben). Asimismo, el grado de dificultad de los pasos debe estar adecuado a sus intereses y capacidades.

Un buen curso puede producir pobres resultados si lo estudian personas muy diferentes de las inicialmente previstas.

Resultados esperables

Si los participantes son los previstos, un buen curso por enseñanza programada lo estudiarán:

- Con menor dificultad que si estudiasen por métodos tradicionales (lectura, clase, etc.).
- Con mucho menos tiempo.
- Con mayor aprovechamiento y retención de conocimientos.

Estas y otras ventajas son fruto de dos cosas:

- El esfuerzo honesto, dosificado y regular del participante, que sigue los pasos previstos, y
- La habilidad de los autores para simplificar la materia y crear un método eficaz y agradable.

Quien no sigue las instrucciones obtendrá algunos resultados, pero no todos los previstos.

Velocidad de estudio y ritmo de progresos

En general, en una población o grupo de personas, siempre hay grandes diferencias en la velocidad y precisión con que éstas suelen hacer cualquier tarea. Lo mismo ocurre con el trabajo de lectura y estudio.

Los que corren más no siempre son los mejores. Lo importante no es la velocidad sino el resultado. Y, siguiendo el método paso a paso, todos obtienen buenos resultados. Cada cual debe avanzar a su propia velocidad, que resulta ser la más natural y favorable para lograr un buen rendimiento.

Normalmente, hay que terminar los cursos dentro de un plazo establecido. Por tanto, para seguirlos con éxito, hay que dedicarles una atención regular y periódica, por ejemplo, cada día un rato. En los cursos tradicionales es malo perder días de estudio o interrumpir las clases. En cambio, la enseñanza programada es más flexible y acepta pequeñas irregularidades en el ritmo de progresos.

Pase a la página siguiente para estudiar el método a seguir.

2 ¿Sabe seguir correctamente el método de estudio?

Usted estudiará un CURSO EPISE por enseñanza programada y sus páginas no se leen como las de un libro corriente. Aquí tendrá que leer y escribir; leer, pensar y escribir sobre las páginas del curso. Más aún, tendrá que cubrir ciertas partes de cada página para no verlas antes de tiempo. En la carpeta encontrará materiales auxiliares (papel, bolígrafo, una cartulina para tapar o cubrir las páginas, etc.).

El contenido del curso está dividido en una serie de párrafos, unos numerados y otros sin numerar. A los párrafos numerados, les llamamos *cuadros.*

Cada cuadro contiene información y una o varias preguntas. Para participar siguiendo el método correcto hay que leer atentamente cada cuadro y:

1º Pensar la respuesta adecuada a cada pregunta.

2º Ponerla por escrito, bien explicada, si así lo pide el texto.

3º Mirar la respuesta correcta, para confirmar si se acertó o ver en qué se falló.

El trabajo honesto, el que garantiza buenos resultados, requiere su esfuerzo para contestar a cada pregunta por sus propios medios, sin consultar antes de tiempo la respuesta correcta.

Como verá, la enseñanza programada impone un método que es válido y adecuado para personas adultas, que están interesadas en aprender. Se podría "hacer trampas", pero se aprendería poco.

La cartulina que hemos incluido en la solapa de esta carpeta sirve para tapar las respuestas correctas de cada cuadro y no verlas antes de tiempo, mientras se está leyendo, pensando o escribiendo la respuesta.

En cada cuadro, después de las preguntas, aparece esta señal □□□□□□□□ a la izquierda del texto. Las respuestas correctas están justamente debajo. Hagamos un poco de práctica sobre las "reglas de juego" y los tipos de preguntas que encontrará a lo largo del curso. Tome el bolígrafo y la cartulina.

Ponga ya la cartulina debajo de la primera señal ▭▭▭▭▭▭▭▭ que encuentre en esta página. Estará bien colocada si cubre la respuesta correcta que hay debajo. ¿Está ya? Si es así, continúe leyendo.

1. Ahora está leyendo el cuadro número 1. Los cuadros siempre exigen algún tipo de respuesta activa. Por ejemplo, en este caso hay que escribir sobre la línea de puntos la .... que falta para completar esta frase. (Después de escribir su respuesta, deslice la cartulina justo hasta descubrir la señal del cuadro número 2.)

▭▭▭▭▭▭▭▭

palabra (Esta es la "respuesta correcta" que debía anotar.)

2. A veces, los cuadros piden varias respuestas, que pueden consistir en un número, una palabra o varias .... Por ejemplo: los años siempre tienen .... meses; pero no todos tienen 365 días; explique por qué: ....
....

▭▭▭▭▭▭▭▭

palabras.
12
Porque los años bisiestos tienen 366 días. (Vale esta respuesta u otra que exprese la misma idea.)

Cuanto más larga tenga que ser su respuesta, más larga será la línea de puntos.

En ciertos casos, por ejemplo en cuestiones de cálculo, su respuesta exigirá hacer operaciones sobre el propio texto o en un papel aparte, si no hay espacio previsto para ello. También podrá consistir en hacer un gráfico, un esquema o completar un dibujo. Todo depende de la materia a estudiar.

3. Algunos cuadros requieren que se haga una elección entre varias respuestas alternativas. Por ejemplo, elija la alternativa que crea correcta. Un cuatrimotor es un tipo de avión que tiene:

.... a) Un solo motor.
.... b) Cuatro motores.
.... c) Motores de hélice.

(Para contestar a este cuadro, puede poner una cruz o una tilde (..✓...) delante de la respuesta correcta.)

▭▭▭▭▭▭▭▭

b.

Para seguir el método correctamente, hay que entender cada cuadro. No debe seguir adelante sin comprender el sentido de la respuesta correcta.

4. A menudo, son varias las alternativas correctas. En tal caso hay que elegir todas las que sean correctas. Por ejemplo: ¿Cuál o cuáles de estos medios son adecuados para transportar una mercadería desde Madrid a La Coruña?

.... a) Avión.
.... b) Barco.
.... c) Camión.
.... d) Ferrocarril.

□□□□□□□□

a, c, d.

5. Lógicamente, también puede ocurrir que todas las alternativas de un cuadro sean correctas. Por ejemplo, un partido de fútbol:

.... a) Es un acto deportivo.
.... b) Es un espectáculo.
.... c) Puede celebrarse sin que existan espectadores.

□□□□□□□□

a, b, c.

6. Cuando las alternativas son muy cortas, y se excluyen una a otra, pueden aparecer dentro de un paréntesis, separadas por una barra inclinada. Por ejemplo: los ingresos en Caja se anotan en el (Debe/Haber) ....

□□□□□□□□

Debe. (Esta es la respuesta que tiene que haber escrito en la línea de puntos. Si no ha sabido contestar, no se preocupe; sólo estamos ensayando el método.)

7. Otras veces tendrá que relacionar dos series de conceptos. Delante de cada concepto de la izquierda deberá anotar las iniciales (a, b...) de los conceptos de la derecha que se correspondan y tenga sentido relacionarlos. Por ejemplo:

.... 1. Letra de cambio.
.... 2. Cheque de cuenta corriente.

a) Es documento mercantil.
b) Siempre es un documento nominativo.
c) Tiene la firma del librador.
d) En caso de impago, no puede protestarse.
e) El librado es siempre un banco.

□□□□□□□□

1. a, b, c.
2. a, c, e.

(Este tipo de cuadro puede contener, en la columna derecha, alternativas comunes como la *a* y la *c*, y alternativas que no pueden aplicarse, como la *d*.)

8. Para estudiar este curso, la regla más importante es mirar la respuesta correcta (antes/después) .... de responder por cuenta propia.

□□□□□□□□

después

9. La cartulina que ahora está utilizando sirve precisamente para:

.... a) Hacer cálculos y tomar notas.
.... b) Evitar que las respuestas correctas se vean antes de tiempo.
.... c) Tapar las respuestas correctas.

□□□□□□□□

b, c.

10. Como es lógico, viendo las respuestas correctas antes de pensarlas por cuenta propia:

.... a) Se aprende mucho menos.
.... b) Llega un momento en que la comprensión se hace difícil y cuesta mucho seguir adelante.
.... c) Se pierde el tiempo porque no se logran resultados.
.... d) Se corre más pero se aprende menos.

□□□□□□□□

a, b, c, d.

11. A veces, algunos participantes ven las respuestas antes de tiempo, y se justifican diciendo "esto es lo mismo que yo habría contestado". Este procedimiento:

.... a) Es válido y aceptable.
.... b) Es una manera de engañarse a sí mismo.
.... c) Hay que tratar de evitarlo, si se quiere aprender de verdad.

□□□□□□□□

b, c.

Pase a la página siguiente para conocer la estructura del CURSO EPISE.

3 ¿Conoce la estructura de un CURSO EPISE?

Los cursos

Se presentan físicamente en uno o varios tomos, en carpetas de anillas. Contienen un número variable de temas.

Los temas

Son las unidades básicas de estos cursos a distancia. Su estudio requiere, por lo general, entre 3 y 6 horas.

Los temas de un curso contienen material educativo de tres clases distintas:

- El texto programado propiamente dicho, acompañado de sus anexos.
- El resumen.
- El cuestionario de repaso, acompañado de sus respuestas correctas.

Los componentes de un tema

Texto programado. Hay que estudiarlo siguiendo el método correctamente. El propio texto le indicará cuando tiene que leer, estudiar o consultar algún *anexo*. Los anexos incluyen figuras, esquemas o fragmentos de información narrativa relacionados con una serie de cuadros. Se llaman anexos porque se adjuntan al final.

Resumen. Como su nombre indica, es una síntesis del contenido de todo el tema. Está escrito en estilo narrativo, sin preguntas.

Cuestionario de repaso. Es un conjunto de preguntas; sólo preguntas; las más importantes del tema. Va seguido de las correspondientes respuestas correctas. Sirve para que el participante pueda comprobar con exactitud si domina o no los principales conceptos del tema que acaba de estudiar.

Materiales relacionados con la administración a distancia

Normalmente, al final de cada tema, los cursos incluyen un *examen de tema,* cuyo nivel de dificultad es similar al de su correspondiente cuestionario de repaso. Esto significa que si pasa el cuestionario satisfactoriamente, el examen de tema le resultará muy fácil. Los exámenes de tema sirven para conocer sus progresos. Además, los cursos también pueden contener otras pruebas. En todo caso, en su momento y lugar recibirá las instrucciones para realizarlas.

Lea, en las páginas que siguen, algunas recomendaciones de estudio.

4 Recomendaciones para un estudio eficaz

Organice su trabajo para todo el curso

Pintar un piso, empapelar una habitación, estudiar un curso, etc., son trabajos que sólo se terminan bien cuando uno sabe organizarse. Concretamente, para estudiar un curso hay que:

- **Decidir un plan de trabajo,** un calendario de sesiones de estudio, y respetarlo con regularidad. Como mínimo dos o tres sesiones por semana. Por motivos de viaje o necesidades imperiosas podrá interrumpir el estudio, saltarse algún día e incluso una semana . . . pero corre mucho riesgo de perder el ritmo previsto o de despegarse del grupo al que pertenezca.

- **Elegir el horario adecuado,** dentro de los días en que tenga previsto estudiar, para realizar una sesión de estudio eficaz. Una sesión debe durar entre una y tres horas, sin interrupciones; mejor dicho, con las únicas interrupciones que usted necesite para descansar, tomar un café, etc. Menos de una hora es poco, ya que siempre se pierde un tiempo inicial de calentamiento y concentración. Más de tres horas, aún con descansos intercalados, puede ser demasiado, y el rendimiento desciende sensiblemente.

- **Evitar las interrupciones e incomodidades,** las distracciones de todo tipo. Por ejemplo, hay verdaderos malabaristas que pretenden estudiar delante de un televisor que funciona, o entre niños que gritan y alborotan, etc. ¡Casi siempre tienen "accidentes de trabajo" en su estudio . . . y causan baja, abandonando el curso!

- **Buscar un sitio tranquilo** a unas horas silenciosas. Tener una iluminación adecuada, un espacio suficiente para extender las carpetas y los papeles . . . son condiciones necesarias para trabajar con eficacia. Un cirujano siempre quiere operar en un quirófano con las mejores condiciones. Sea usted también exigente al trabajar en sus propias actividades de desarrollo profesional.

Organice su trabajo para todo un tema

¿Cómo enfrentarse con un tema?

- Antes de empezar a estudiarlo, y aunque sólo sea para "calentar motores", hay quien prefiere leer primero el resumen del tema anterior. Es cuestión de gustos.

- Al principio de cada tema hay un índice. Conviene leerlo:
  - Al empezar el tema, para tener una idea de lo que se estudiará.
  - Cada vez que acabe de estudiar un apartado del tema, para hacerse una composición de lugar y saber dónde se está.

El método de estudio ya lo conoce. Ahora sólo queremos recordarle que:

- Hay que avanzar cuadro a cuadro. Salvo que el texto lo autorice expresamente, no es válido saltar cuadros o trozos de tema.
- La dificultad de los cuadros y preguntas del texto es muy variable. Muchos de ellos sólo requieren unos segundos de reflexión, mientras que otros exigen bastante más esfuerzo. Por tanto, si después de una serie de cuadros muy fáciles encuentra otro que requiere mucho tiempo, no se desanime: invierta todo el tiempo preciso porque lo importante es su esfuerzo de aprendizaje y comprensión.
- Si se equivoca, trate de comprender la respuesta correcta que el texto facilita.
- No siga nunca adelante si no ha entendido una respuesta o una explicación.

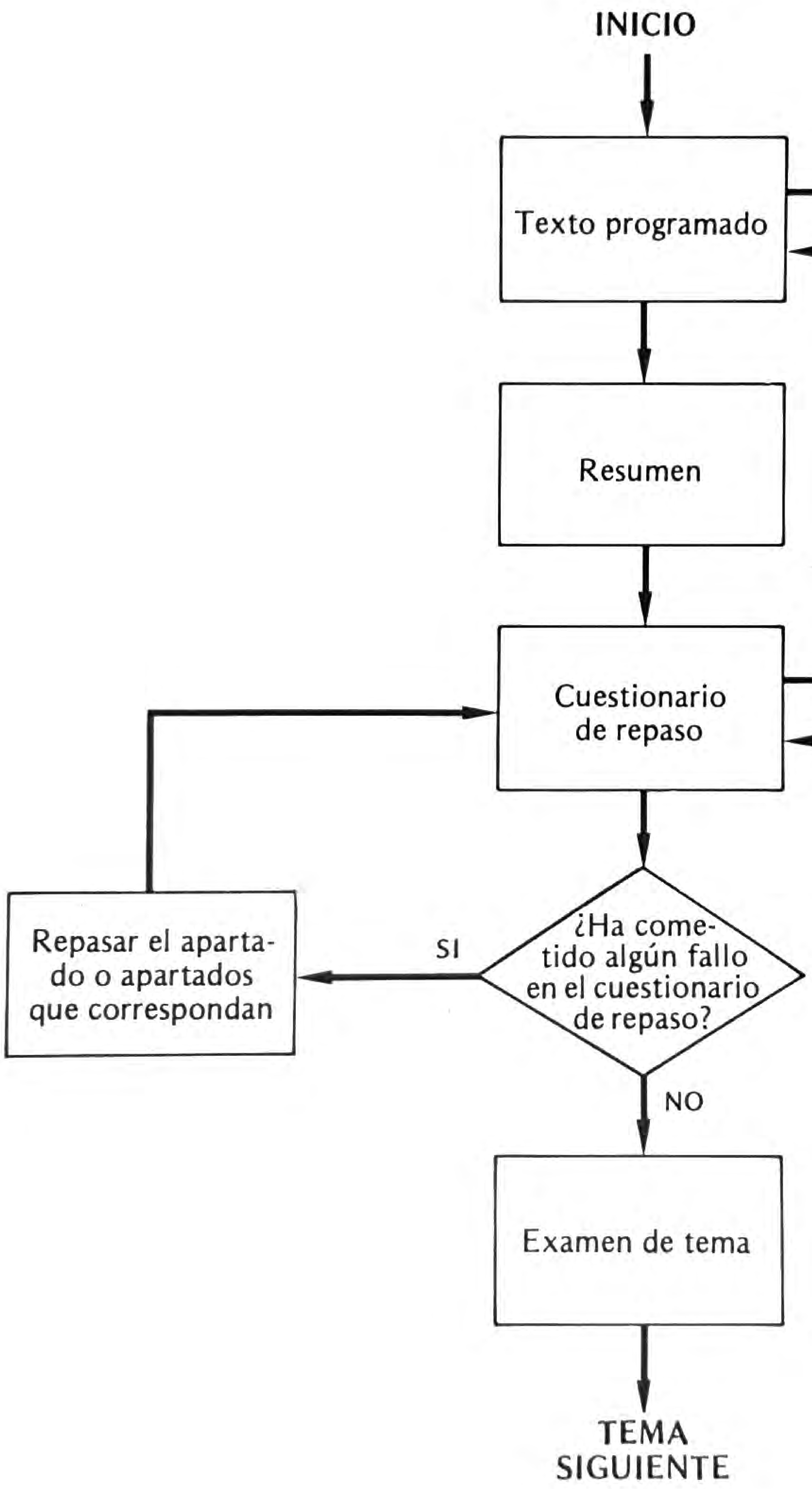
Puede interrumpir el estudio del texto, para tomar un café, descansar un momento o dejar el trabajo hasta la próxima sesión, si llega a un punto adecuado. Por ejemplo, al final del tema, antes del examen, al terminar un ejercicio, un apartado, o en un punto señalizado así:

descanso.

Esta señal no obliga a descansar; sólo indica que los autores del curso creen que sería un buen lugar para detener o interrumpir su trabajo si lo precisa.

Algunas personas creen que hacer resúmenes, apartado por apartado, les ayuda a estudiar mejor, bien sea a medida que avanzan, bien sea en una segunda leída más atenta de cada apartado: es cuestión de estilos y métodos.

Normalmente, la estructura de un tema y el modo como hay que estudiarlo podría representarse con el siguiente esquema:



Es importante que use con inteligencia y severidad el cuestionario de repaso. A la vista de sus respuestas, debe repasar los apartados que aún no domine perfectamente. Si trabaja así, el examen de tema será muy sencillo y los resultados que logrará serán excelentes.

La regularidad y la planificación son la clave del éxito. Si recibe los temas cada semana . . . avance también estudiando un tema cada semana.

Una vez estudiado el curso, relea los resúmenes de los temas. Y enfréntese sin demora con el examen final, si tiene que hacerlo a distancia.

Lea, a continuación, algunos datos técnicos sobre este curso.

5 Algunos datos técnicos sobre este curso

A quién va destinado el curso BASICO DE RIESGOS

A personas que trabajen en entidades financieras y se dediquen a actividades de tipo crediticio relacionadas, especialmente, con clientes particulares, profesionales o empresarios individuales.

Objetivos

Dotar de conocimientos específicos sobre operaciones de riesgo: análisis, decisión, administración y seguimiento; estudiando el ciclo crediticio desde que se plantea la operación (solicitud) hasta su cancelación.

Requisitos previos

Se precisan conocimientos generales de operatoria bancaria y contabilidad.

Duración probable de estudio

Aunque cada persona debe estudiar a su propio ritmo, este curso, a título orientativo, requiere un total de 25 a 30 horas de estudio.

Experimentación

Los materiales de este curso, han sido cuidadosamente revisados y experimentados. No obstante, EPISE agradecerá los comentarios y observaciones de quienes lo estudien, ya que resultarán muy valiosos en la preparación de futuras ediciones.

módulo

Ciclo crediticio

tema 1

Crédito en las entidades financieras

No debe abordar el estudio de este primer tema sin haber leído antes las instrucciones de

Cómo estudiar este CURSO EPISE

Crédito en las entidades financieras

CONTENIDO DEL TEMA

Texto programado 3

Conceptos básicos 4
Entidades financieras 4
Crédito y su significado 9
Riesgo 11
Cartera de riesgos 14
Canalización del crédito oficial 17
Clases de operaciones de riesgo 18
Ciclo crediticio: etapas 21
Propósito del curso 25

Resumen 27

Cuestionario de repaso 31

Anexos 37

1. Ejemplo de clasificación de operaciones activas 39
2. Etapas del ciclo crediticio 41

EPISE ENSEÑANZA PROGRAMADA E INGENIERÍA DE SISTEMAS EDUCATIVOS

CICLO CREDITICIO. Curso EPISE por Enseñanza Programada

Es propiedad
© EPISE, S A, 1992
Sicilia, 95. 08013 Barcelona

Edición 1992
Dep. Legal B. 23928-1992

Impresión: Imprimeix, S. Coop.
E. Maristany, 100 Badalona
Printed in Spain/Impreso en España

texto programado

Conceptos básicos

Entidades financieras

La aparición de las llamadas entidades financieras está estrechamente relacionada con la creación y el uso del dinero.

Antiguamente, el comercio consistía en un intercambio de bienes: a cambio de entregar una cantidad de mercancía, se recibía otra cantidad, generalmente distinta, de otra clase de mercancía.

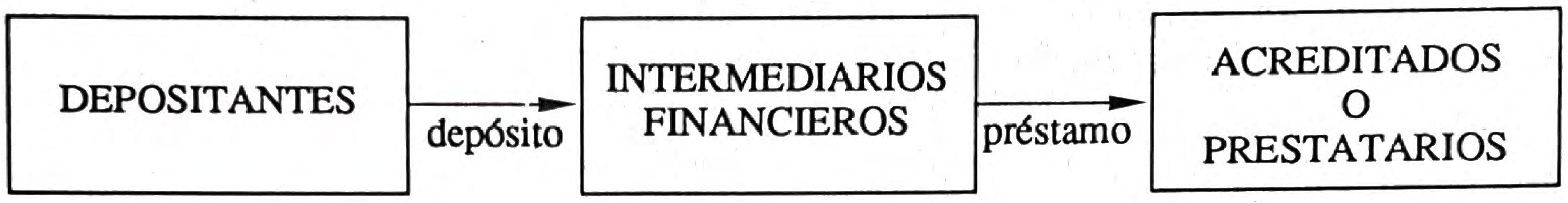
Para salvar la dificultad que suponía establecer la equivalencia de unos bienes respecto a otros, nació una unidad de valor: el dinero. Desde entonces todo se puede valorar en dinero.

La generalización del uso de la moneda facilitó que surgiesen comerciantes e instituciones dedicados a:

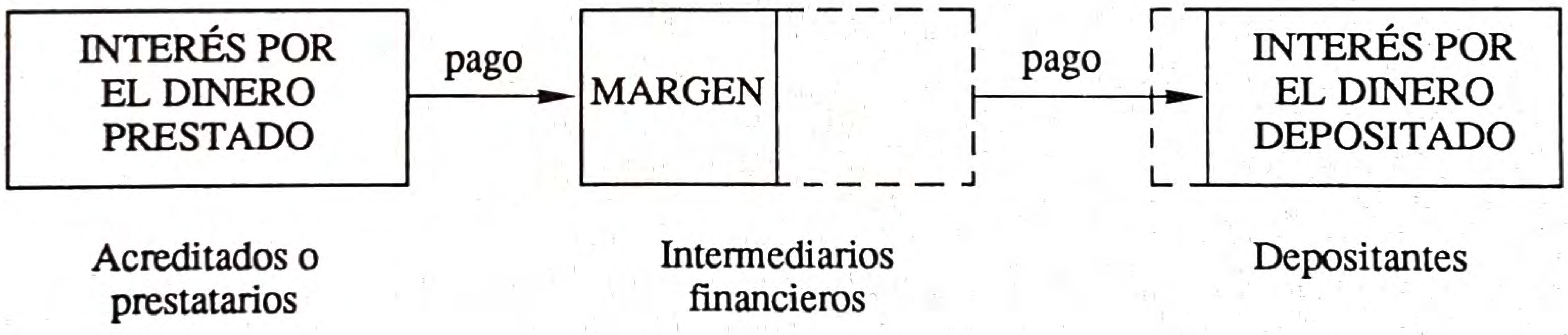
- Custodiar el dinero de quienes conseguían acumular ciertas cantidades (admitir depósitos).
- Dejar dinero *en préstamo* a quienes lo solicitaban para impulsar sus negocios (o para cubrir otras necesidades).

Así, se creó un circuito mediante el cual el dinero de los depositantes se prestaba a otras personas. Esta actividad es la *intermediación financiera*. El interés cobrado por el dinero prestado era superior al interés pagado a los depositantes, y la diferencia constituía el beneficio o margen para el intermediario.

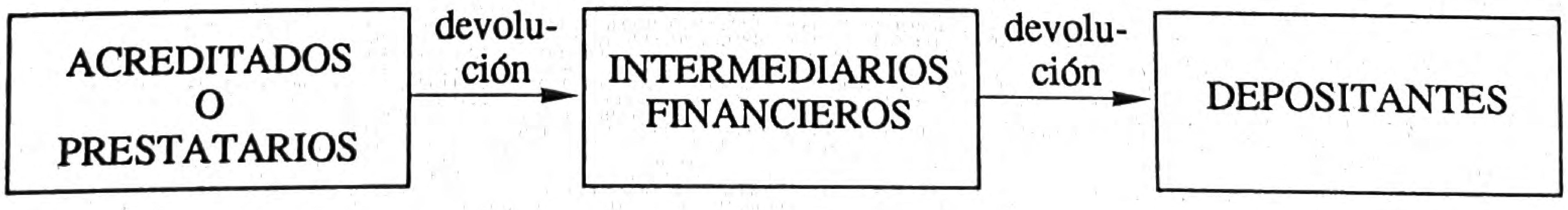
1. Unas personas depositan su dinero y otras lo piden prestado.



2. El interés cobrado por el préstamo de dinero sirve para que los depositantes reciban una retribución y el intermediario obtenga un margen.



3. La recuperación del dinero prestado garantiza la devolución de los depósitos.



1. Actualmente ¿qué empresas se dedican a la intermediación financiera?

   a) Los bancos privados.
   b) Los bancos públicos.
   c) Las cajas de ahorros.
   d) Las cooperativas de crédito.
   e) Otras.

a, b, c, d, e.

Fundamentalmente, son *entidades financieras* todos los bancos, las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito; pero hay otras.

2. También son entidades financieras las sociedades que:

   a) Financian ventas a plazos.
   b) Están especializadas en comprar o vender valores mobiliarios (bonos, obligaciones...), por cuenta de sus clientes.
   c) Se dedican al arrendamiento financiero *(leasing)*.

□□□□□□□□

a, b, c.

Y muchas otras. Incluso las compañías de seguros son intermediarios financieros, dado el gran volumen de dinero que reciben de los asegurados, en concepto de primas de seguros, y que deben mantener en reservas para el pago de los siniestros que se produzcan. Esas reservas, reguladas legalmente, están invertidas para obtener un rendimiento.

3. La intermediación financiera consiste, básicamente, en:

   1. .... dinero en forma de depósitos.
   2. .... *crédito* a quienes lo solicitan para impulsar sus negocios (o para cubrir otras necesidades).

□□□□□□□□

1. Captar (u obtener)
2. Conceder (o dar)

> *Todas las instrucciones de CÓMO ESTUDIAR ESTE CURSO EPISE sobre el método a seguir son importantes; pero recuerde que para una mejor retención conviene escribir sus respuestas siempre que así esté previsto. Utilice el texto como lo que es: un material de trabajo.*

Además de estas **operaciones**, las entidades financieras también ofrecen a su clientela determinados **servicios:** pagos y cobros por su cuenta, emisión de cheques y transferencias, alquiler de cajas de seguridad, etc.

4. En nuestra sociedad actual, la intermediación financiera juega un papel importante. ¿Por qué? ....
....
....

Porque permite canalizar el dinero de los ahorradores hacia fines productivos, al prestarlo a quienes lo necesitan para crear empresas, ampliarlas, etc., o para la adquisición de bienes de consumo (O respuesta similar.)

Si bien, genéricamente, podemos llamar depósitos a los fondos captados de los ahorradores, no necesariamente deben constituirse mediante la apertura de cuentas corrientes o similares; también pueden materializarse en valores de *renta fija* emitidos por las entidades financieras, como bonos, cédulas, etc. En ese caso, los fondos obtenidos por la entidad emisora serán utilizados para sus propios fines (por ejemplo, expandirse), en lugar de prestarlos a clientes.

Según el balance de una entidad financiera:

ACTIVO
(dinero que terceros deben a la entidad)

- **Créditos en cuenta corriente**
- **Préstamos**
- **Efectos descontados**
- **Utilización de tarjetas de crédito con pago aplazado**

PASIVO
(dinero que la entidad debe a terceros)

- **Cuentas corrientes**
- **Cuentas de ahorro**
- **Imposiciones a plazo**
- **Certificados de depósito**
- **Bonos de caja emitidos por la entidad**
- **Obligaciones emitidas por la entidad**

Conocer la naturaleza de cada operación –activa o pasiva, desde la posición de la entidad financiera– nos permite denominarlas genéricamente:

- Operaciones *activas*: Aquellas en que la entidad presta dinero a sus clientes (bajo cualquier forma).
- Operaciones *pasivas*: Aquellas mediante las cuales la entidad capta dinero de sus clientes (toda clase de depósitos a la vista o a plazo).

En lo sucesivo, utilizaremos el término *operaciones activas* o, en un sentido muy amplio, *créditos*, para referirnos a las operaciones en que la entidad presta dinero o se compromete a hacerlo (este compromiso vincula a la entidad porque puede darse el caso de que, en virtud del compromiso, tenga que realizar desembolsos). Los compromisos citados se llaman *créditos de firma*.

5. Para que exista equilibrio en la intermediación financiera, es preciso que cada entidad mantenga la debida correlación entre el volumen total de depósitos y el de dinero prestado.

   1. ¿Qué ocurrirá si el importe total de las operaciones activas realizadas por una entidad es pequeño, en comparación con el volumen global de los depósitos? ....
   ....
   2. ¿Y si el importe total de las operaciones activas es elevado, en relación con el de los depósitos? ....
   ....
   ....
   ....

□□□□□□□□

1. Que tendrá dificultades para retribuir a los depositantes
2. Que tendrá dificultades para devolver el dinero a los depositantes en las fechas en que éstos exijan el reintegro

(O respuestas similares.)

El dinero de los depósitos debe invertirse productivamente; en general, prestándolo. Los rendimientos de esta inversión deben ser suficientes para retribuir a los depositantes, cubrir los otros gastos estructurales de la entidad y que ésta obtenga un margen de beneficio (o excedente).

Una entidad que prestase la práctica totalidad de sus depósitos, tendría problemas de liquidez a la hora de atender los reintegros de los depositantes, y se podría ver obligada a tomar, a su vez, dinero prestado de otros intermediarios financieros, a un coste elevado.

Crédito y su significado

La palabra *crédito* viene del latín (credere = creer) y tiene diversos significados. El primero y más común es crédito = confianza. Sin confianza no hay crédito. Decimos *no doy crédito a* (no me fío de) *lo que oigo.* En el ámbito mercantil (y también entre particulares), esta confianza se concreta cuando una persona o entidad **entrega** o **promete** dinero a otra (un cliente, un amigo...): *le concede crédito.*

6. La palabra crédito, en la vida corriente y en la práctica comercial, se usa en un sentido general. Señale en cuál o cuáles de estas operaciones se concede crédito:

   a) Venta a plazos de un coche por el propio concesionario o fabricante.
   b) Descubierto en cuenta corriente, en una entidad bancaria.
   c) Préstamo entre familiares para una necesidad urgente.
   d) Entrega de semillas y abonos a un agricultor por parte del mayorista frutícola, con quien tiene comprometida la entrega de la cosecha.

□□□□□□□□

a, b, c, d.
En *a* y *d* se entregan mercancías a crédito; en *b* y *c* se entrega dinero *a crédito.*

> Así pues, según esta acepción, la concesión de crédito es prestar dinero, o entregar bienes valorables en dinero, a otra persona, en la confianza de recuperar el importe prestado.

Esta confianza se basa principalmente en la promesa de devolución por el acreditado y en su capacidad de cumplirla.

7. Un vecino me dice que dentro de unas semanas va a cambiar de domicilio. Me pregunta si le dejaré mi camión para hacer la mudanza, o, en caso de tenerlo ocupado, si le prestaré dinero para alquilar una furgoneta. Al contestarle que sí, ¿estoy concediendo crédito a mi vecino? .... Explique su respuesta: ....
....
....

□□□□□□□□

Sí
También es crédito *comprometerse* a entregar (prestar) dinero o bienes en una fecha futura (Aunque el préstamo del camión o del dinero no llegara a realizarse.)

8. Cuando un comerciante admite demorar el cobro de las mercancías que entrega, por ejemplo en la venta a plazos, ¿está concediendo crédito? .... Razone su respuesta: ....
....

□□□□□□□□

Sí
Porque entrega bienes a sus clientes esperando recuperar su equivalente en dinero

9. ¿Qué motivos puede tener el comerciante para vender a plazos? (Anote dos motivos, por lo menos.) ....
....
....

□□□□□□□□

Aumentar las ventas, vender a precios más altos, facilitar las compras a sus clientes (O respuestas similares.)

El comerciante, en la venta con cobro aplazado, concede crédito **mientras** no reciba la totalidad del importe de la venta. Es decir que el crédito, en este caso, consiste en ceder el derecho a usar bienes que no se han cobrado (por lo menos en su totalidad).

El comerciante puede obtener el beneficio de esta concesión de crédito directamente (aumentando el precio de las ventas con cobro aplazado), o indirectamente (incrementando el volumen de ventas).

En un sentido amplio, la intermediación financiera siempre persigue la obtención de rendimientos. Las entidades financieras cubren gastos y obtienen beneficios porque retribuyen los depósitos a tipos de interés inferiores a los que cobran en sus operaciones activas. También cobran comisiones por los servicios que prestan. El margen obtenido, pagados los gastos propios de su funcionamiento (personal, locales, etc.), es indispensable para pagar dividendos a los accionistas, desarrollar, en su caso, actividades de interés social y expandirse.

10. Una entidad, al conceder crédito:

    1. ¿Qué clase de ingresos espera obtener? ....
    ....
    ....
    2. ¿Qué clase de costes debe asumir? ....
    ....
    ....

□□□□□□□□

1. Intereses y comisiones a cargo del acreditado (Además de otras posibles compensaciones, como canalización de nuevas operaciones a través de la entidad.)
2. Intereses pagados a los depositantes o *coste del dinero* del crédito concedido, así como gastos directos de la operación (estudio, formalización...), e indirectos por repercusión de los gastos generales de la entidad

Al conceder crédito se confía siempre en recuperar el dinero del modo previsto. Más tarde, tal vez surjan dificultades que retrasen o impidan esa recuperación total o parcialmente. Por eso, quien concede crédito asume un *riesgo*.

Riesgo

Las entidades reciben dinero de sus depositantes porque ofrecen *seguridad*. A su vez conceden crédito a los clientes que les merecen *confianza*.

11. Que los miembros de la comunidad *confíen* unos en otros:

    a) Incrementa el crédito (en su acepción más general).
    b) Favorece el crecimiento de la economía.
    c) Propicia el desarrollo de las entidades financieras y del propio acreditado.
    d) Hace innecesarias las operaciones de crédito.

□□□□□□□□

a, b, c.

La intermediación, como misión esencial de las entidades, permite canalizar hacia la producción buena parte de los recursos de los ahorradores, así como las ayudas oficiales antes citadas.

12. ¿En qué se basará una entidad financiera para aprobar una operación activa solicitada por un cliente? Cite algunos motivos: ....
....
....
....
....

□□□□□□□□

Su solvencia y liquidez (actuales o futuras), las garantías que ofrece, la experiencia positiva en operaciones anteriores (sus antecedentes), la idoneidad y viabilidad de la inversión objeto de la operación (O respuesta que contenga alguna de estas ideas.)

En el seno de las entidades financieras, las operaciones activas en general también se denominan *operaciones de riesgo*, o simplemente *riesgos*. Son habituales las expresiones *límite de riesgo, Central de Información de Riesgos* (del Banco de España), etc. En cualquiera de ellas podemos sustituir el término *riesgo* por *crédito* prácticamente sin modificar su sentido.

El crédito y el riesgo casi siempre son inseparables. El crédito ideal ofrecería seguridad total o riesgo nulo. Pero, *no hay crédito sin riesgo.*

13. Al conceder crédito, la entidad financiera espera:

1. Obtener ....
2. Recuperar ....

□□□□□□□□

1. beneficios (intereses y comisiones)
2. el dinero prestado
   (O respuestas equivalentes.)

14. Así pues, el riesgo de la entidad financiera consistirá en:

1. Que no obtenga ....
2. Que no recupere ....

□□□□□□□□

el beneficio previsto
el importe de la operación (total o parcialmente)

La recuperación del dinero prestado es condición indispensable pero *no suficiente* para conseguir los beneficios previstos. Puede ocurrir que se recupere totalmente el dinero prestado y, sin embargo, no produzca beneficios. Las causas de esta anomalía pueden ser dos: que los *ingresos sean menores de lo esperado* o que los *costes relacionados con el crédito superen las previsiones.*

15. Suponga que los ingresos generales por una operación activa resultan menores de lo esperado. ¿Qué puede haber ocurrido? ....
....

□□□□□□□□

El cliente ha dejado de pagar, total o parcialmente, los intereses y/o comisiones devengados por la operación

16. ¿Cuáles son los motivos inmediatos de que los costes de las operaciones activas superen las previsiones? ....
....
....

□□□□□□□□

Básicamente, las reclamaciones y los pleitos; también una mala administración o el incremento del coste del dinero, es decir, el interés que la entidad paga a los depositantes (ya que es su dinero el que se destina al crédito)

Estos conceptos los veremos con más detalle a lo largo del curso.

El otro aspecto del riesgo crediticio es la pérdida parcial o total del capital prestado: son los casos fallidos o incobrables.

El riesgo nulo prácticamente no existe. Siempre habrá fallidos.

Además, en cualquier circunstancia, la entidad tiene la obligación de cumplir sus compromisos financieros (retribuir a los depositantes, obligacionistas y otros acreedores).

17. Una acumulación excesiva de fallidos es peligrosa porque:

a) La entidad tiene que remunerar y devolver el dinero a sus propietarios, aunque realice inversiones improductivas.
b) La actividad crediticia, en su conjunto, podría arrojar pérdidas superiores a los ingresos obtenidos por la entidad.

□□□□□□□□

a, b. (Aunque *b* sería un caso extremo, que no se da en la práctica.)

18. El riesgo debe ser asumido de un modo responsable por cada entidad; por ello debe:

a) Estudiar concienzudamente cada operación.
b) Decidir teniendo en cuenta las consecuencias positivas y negativas que puede conllevar cada operación.
c) Disponer de información suficiente y veraz.

□□□□□□□□

a, b, c.

19. Una entidad financiera sólo debe otorgar su confianza a las personas y los asuntos que se lo merecen, prestando recursos monetarios cuando prevé:

1. Recuperar ....
2. Obtener ....

□□□□□□□□

el dinero prestado
beneficios

Las entidades, salvo en la canalización de ayudas oficiales, deciden por sí mismas *a quién, cómo* y *cuándo* conceden crédito.

Cartera de riesgos

Al conjunto de operaciones vigentes de una determinada clase, se le llama *cartera*: por ejemplo, cartera de efectos descontados. En el ámbito de las entidades financieras, para referirse al conjunto de operaciones activas vigentes, se habla de *cartera de riesgos* o de *cartera de créditos.* (También puede hablarse de la cartera de una oficina o zona geográfica, referida a un momento determinado o durante un período.)

Gestionar la cartera de riesgos consiste en aceptar o denegar nuevas solicitudes y controlar los riesgos vigentes, por medio del seguimiento y la administración.

20. La cartera de riesgos –o de créditos– de una entidad, tal como la hemos definido aquí, comprende, entre otras operaciones:

    a) Los créditos en cuenta corriente, por su saldo deudor.
    b) Los préstamos, por el capital pendiente de pago.
    c) Las tarjetas de crédito, por las cantidades pendientes de pago.
    d) Los efectos descontados no vencidos.

□□□□□□□□

a, b, c, d. (Estas alternativas reflejan la deuda de los clientes con la entidad. También podríamos tener en cuenta los límites máximos de disposición autorizados, como riesgo asumible por la entidad, en alternativas como *a* o *c*, y la línea de descuento en *d*.)

Por supuesto que cada clase de operación activa se formaliza de una manera: el descuento de efectos y la utilización de tarjetas de crédito apenas tienen nada en común. Pero lo cierto es que, tanto mediante el descuento de efectos, como haciendo uso de una tarjeta de crédito, el cliente obtiene dinero de la entidad financiera. En el primer caso, la entidad se resarcirá cobrando del librado del efecto al vencimiento; en el segundo, el saldo de la tarjeta se adeudará, en uno o varios plazos, en la cuenta del titular de la tarjeta. Por ello, podemos decir, en el sentido amplio que ya hemos aludido, que todas las operaciones activas son, en sí, *créditos*, con independencia de que la palabra crédito figure o no en la denominación específica de cada una de las operaciones que realizan las entidades financieras (por ejemplo, crédito en cuenta corriente o tarjeta de crédito).

La gestión eficaz de la cartera de riesgos tiene que atender a criterios de seguridad, rentabilidad y liquidez.

Contenido de la gestión

Seguridad:
Vigilar el *nivel de riesgo* de cada operación y evitar la *concentración* de riesgos en determinados clientes, grupos de empresas o sectores económicos (diversificación).

Rentabilidad:
Velar por la rentabilidad particular de cada operación procurando evitar los *fallidos* y el incremento de *costes* (generalmente, por reclamaciones por impago).

Liquidez:
Planificar debidamente las *amortizaciones parciales* y las *cancelaciones* de las operaciones activas y cuidar que los acreditados *atiendan sus pagos a la entidad puntualmente.*

21. Una cartera de riesgos tendrá rentabilidad adecuada si sus .... son suficientes para cubrir los objetivos de la entidad.

□□□□□□□□

beneficios (resultados, o término análogo)

> *Recuerde que para estudiar con provecho hay que contestar antes de ver la respuesta correcta. Use la cartulina, por favor.*

22. Si las amortizaciones parciales y las cancelaciones de las operaciones se han planificado correctamente, y los clientes, como norma, pagan puntualmente, la cartera tendrá suficiente ....

□□□□□□□□

liquidez

23. Si el índice de fallidos no rebasa el máximo fijado por la entidad, la cartera mostrará una adecuada ....

□□□□□□□□

seguridad

24. La falta de seguridad en una cartera de riesgos, ¿puede afectar a su rentabilidad? .... ¿Y a su liquidez? .... Explique sus respuestas ....
....
....
....

□□□□□□□□

Sí
Sí
Un exceso de fallidos, puede comprometer, por una parte, la obtención de beneficios, y, por otra, alterar las previsiones de tesorería de la entidad (O respuesta similar.)

La forma en que debe gestionarse la cartera de riesgos depende de la *política crediticia* de la entidad, que concreta tanto los **objetivos** generales como los de las oficinas; establece las **estrategias** y proporciona los **medios** para alcanzarlos.

En el marco de una política crediticia común para toda la entidad, algunas oficinas consiguen mejores resultados que otras; en parte, cabe atribuir estas diferencias a las condiciones socio-económicas generales del entorno. La acción personal de los responsables de cada oficina influye decisivamente en la brillantez, mediocridad o, tal vez, fracaso de la gestión, en la medida en que la concesión de las operaciones depende de ellos.

Canalización del crédito oficial

El economista Von Mises afirma *son banqueros los que prestan el dinero de terceros. Los que prestan el suyo son capitalistas.*

25. ¿Considera lógico que los fondos que el Estado destina a actividades económicas o sociales prioritarias se canalicen a través de las entidades financieras? .... ¿Por qué? ....
....
....

□□□□□□□□

Sí
Porque estas entidades se han especializado en la intermediación financiera, cuentan con una amplia red de oficinas y disponen de medios adecuados para gestionar y administrar debidamente los fondos recibidos (O respuesta similar.)

Las entidades financieras –en conjunto– son el *cajero* de la comunidad.

26. La canalización de fondos públicos a través de entidades financieras públicas o privadas, para que éstas concedan crédito en condiciones especiales, favorece a determinadas actividades o sectores económicos. Cite los que conozca:
....
....
....

□□□□□□□□

Los más frecuentes son: Reconversión industrial, construcción de escuelas u hospitales, promoción del acceso a la vivienda, apoyo a la exportación, modernización de la flota mercante y pesquera... (Su respuesta también es válida si ha contestado, genéricamente: *sectores, actividades o colectivos, considerados prioritarios por nuestras autoridades*, o expresión equivalente.)

Los recursos destinados a ayudas oficiales se canalizan en forma de operaciones activas especiales (por su interés o duración) a través de la banca pública y también a través de entidades financieras privadas con las que el banco público correspondiente (el Instituto de Crédito Oficial, el Banco de Crédito Agrícola...), o algún organismo de la Administración, haya suscrito algún convenio al efecto.

27. ¿Por qué motivo el Estado (o sus organismos) destina dinero a créditos especiales?
....

Para atender fines prioritarios de política económica y social (O respuesta similar.)

Clases de operaciones de riesgo

Las operaciones de riesgo pueden catalogarse según diversos criterios. El modo de hacerlo puede responder a criterios contables y también a la finalidad que cada entidad persiga distinguiendo unas operaciones de otras.

Tradicionalmente, por el modo en que se formalizan, hay dos grandes grupos de operaciones de riesgo: *préstamos* y *créditos.*

En los préstamos, el cliente recibe una determinada cantidad de dinero; en los créditos, en cambio, el cliente puede disponer de dinero hasta una cantidad prefijada. Seguramente, cualquier operación activa puede alinearse en cualquiera de estos dos grandes grupos; incluso, según cómo, en los dos. Por ejemplo, el descuento de un efecto equivale a un préstamo; pero, una línea de descuento equivale a un crédito, puesto que admite descontar efectos mientras no se sobrepase el límite en que se ha cifrado la línea.

Vea el anexo 1. Contiene algunos criterios de clasificación. Prescinda por el momento de las columnas recuadradas que aparecen a su derecha y examínelo con atención.

Se trata de un ejemplo, ya que podrían detallarse otras formas de clasificación. Por ejemplo: *por los documentos de formalización, por zonas geográficas, por la causa que originó la necesidad de la operación activa...* o establecer subdivisiones como éstas:

6.1 Personas físicas
- 6.1.1 Con capacidad jurídica plena
  - 6.1.1.1 Obrando por sí mismas
  - 6.1.1.2 Representadas por un apoderado
- 6.1.2 Representadas por un tutor u otra figura legal, en base a una sentencia judicial (por ejemplo, personas incapacitadas)

6.2 Sociedades mercantiles
- 6.2.1 Cuyos socios tienen responsabilidad limitada
  - 6.2.1.1 Sociedades limitadas
  - 6.2.1.2 Sociedades anónimas
  - 6.2.1.3 Otras sociedades

Tenga a la vista el anexo 1.

28. A continuación aparecen tres ejemplos de operaciones de riesgo. Léalos detenidamente y señale en los recuadros del anexo 1, según el ejemplo de que se trate (A, B, o C), cómo catalogaría usted cada una de dichas operaciones.

A. La Caja de Ahorros Hispania concede a un particular (funcionario municipal) un préstamo a devolver en mensualidades durante dos años, para comprar un automóvil. El beneficiario aporta la garantía personal de un amigo. La póliza de préstamo contiene una cláusula de revisión periódica de intereses.

B. El Banco Hispania accede a *clasificar* por un determinado importe a un comerciante individual para que pueda descontar efectos procedentes de sus ventas aplazadas, a 30, 60 y 90 días, sin garantías especiales. (En este caso, por *clasificar* entendemos admitir a un cliente como cedente de efectos al descuento.)

C. El Banco de Crédito Agrícola, concede a una comunidad de regantes un crédito en cuenta corriente, amortizable en ocho años con rebajas del límite semestrales, a bajo interés (fijo), para renovar parte de sus instalaciones. Se establece garantía hipotecaria. Las condiciones especiales responden a una campaña oficial en favor del sector agrícola.

□□□□□□□□

En el anexo 1 debe haber señalado estos recuadros:

	A	B*	C
1. Por el modo como el acreditado dispone de los fondos			
1.1 Préstamos	X		
1.2 Créditos			X
1.3 Descuento comercial		X	
1.4 Otros			
2. Por la forma como se devuelven los fondos			
2.1 Con vencimiento único		X	
2.2 Mediante amortizaciones periódicas	X		X
3. Por el tipo de interés			
3.1 Fijo			X
3.2 Variable o flotante	X	X	
4. Por su regulación legal			
4.1 Libertad de mercado	X	X	
4.2 *Computables* en el coeficiente de inversión obligatoria, o adscritos a líneas de crédito oficial			X
4.3 Intereses subvencionados por Organismos Oficiales			
5. Por la duración de la operación			
5.1 A corto plazo (hasta 12 meses)		X	
5.2 A medio plazo (entre 12 y 18 meses)			
5.3 A largo plazo (más de 18 meses)	X		X
6. Por la personalidad jurídica del beneficiario			
6.1 Personas físicas	X	X	
6.2 Sociedades mercantiles			
6.3 Otros (clubs deportivos, fundaciones...)			X
7. Por el sector económico del beneficiario			
7.1 Particulares (trabajadores por cuenta ajena)	X		
7.2 Profesionales y empresas		X	X
7.3 Sector público			
8. Por sus garantías			
8.1 Sin más garantías que la personal del solicitante		X	
8.2 Con garantía personal de terceras personas	X	(X)	
8.3 Con garantía real			X

* El ejemplo B presenta algunas características especiales:

- Punto 2: El vencimiento es único para cada efecto (cada uno es, en sí, una operación). Es más razonable asociar B con 2.1 que con 2.2, ya que en el descuento no existe necesariamente una periodicidad.
- Punto 3: El tipo de interés se establece para cada plazo –por ejemplo, hasta 30, 60 o 90 días– (periódicamente revisable), y suele ser distinto de un plazo a otro (normalmente es superior el interés aplicado al descuento de un efecto a 90 días que el aplicado a otro a 30 días).
- Punto 8: Aunque quien responde ante la entidad es el cedente, la firma de otras personas en un efecto (aceptante, avalista...) supone también una garantía distinta de la de aquél.

Ciclo crediticio: etapas

Los fondos recuperados con la cancelación de operaciones activas, así como los nuevos depósitos captados por la entidad, se invierten en nuevas concesiones generándose un proceso cíclico.

La relación crediticia entre la entidad y el cliente se inicia cuando éste presenta una solicitud y, si prospera, concluye con la cancelación de la operación. Aunque puede prolongarse formalizando una nueva operación (que puede ser renovación de la anterior).

Las actividades de este proceso se agrupan de un modo lógico y secuencial, en etapas: a partir de la primera, cada etapa es consecuencia inmediata de la anterior.

Estudie el anexo 2 y consúltelo, si lo necesita, para responder a las preguntas que siguen.

29. Las 6 etapas del anexo 2 se han agrupado en 2 fases; la fase de concesión abarca desde la presentación de la .... hasta la .... de la entidad de aprobar, denegar o .... la operación.

□□□□□□□□

solicitud
decisión
negociar

30. Cuando un cliente presenta una solicitud, la entidad procede a su ....
Ésta es la segunda etapa dentro de la fase de .... de una operación activa.

□□□□□□□□

estudio
concesión

31. En la segunda etapa, el responsable de riesgos de la entidad (el que corresponda: jefe de riesgos, delegado, director...) estudia la solicitud. Luego, elaborará la correspondiente *propuesta* (tercera etapa), para finalmente:

a) Aprobar o denegar la operación, si tal decisión está dentro de sus facultades.
b) Elevar la propuesta a la superioridad, proponiendo su aprobación, cuando la decisión sobrepasa su nivel de facultades.

□□□□□□□□

a, b. (En general, cualquier responsable de riesgos puede denegar una operación, cuando el estudio resulta desfavorable; en cambio, la aprobación puede competer a niveles de decisión superiores, en base a la naturaleza del riesgo y las facultades reconocidas a cada responsable.)

32. Las tres etapas de la fase de concesión son: ...., ... y ....

□□□□□□□□

solicitud
estudio
propuesta y decisión

33. Las operaciones que no son viables (denegadas o sujetas a la negociación de sus condiciones) no culminan la fase de .... Sólo las aprobadas pueden pasar a la fase de ....

□□□□□□□□

concesión
vigencia

34. La entidad, tras el estudio correspondiente, decide conceder la operación solicitada por el cliente. ¿Cuál será la siguiente etapa? ....

□□□□□□□□

la formalización

35. Mientras la operación se halle vigente, la entidad cuidará de su .... y ....

□□□□□□□□

administración
seguimiento

36. Al vencimiento, cuando el cliente devuelva a la entidad el capital recibido, y haya pagado los intereses y comisiones pactados, se producirá la .... de la operación.

□□□□□□□□

cancelación

37. Las tres etapas del ciclo crediticio incluidas en la fase de vigencia son: ...., ...
y ....

□□□□□□□□

formalización
administración y seguimiento
cancelación

38. En la fase de concesión, la operación:

a) Se estudia.
b) Puede ser denegada.
c) Se formaliza.

□□□□□□□□

a, b.

39. Durante la fase de vigencia:

a) La entidad puede y debe requerir al acreditado para que se ponga al corriente de pago en los vencimientos previstos (y, en su caso, a los garantes).
b) La operación siempre puede negociarse.
c) La entidad debe asegurarse de que las garantías sujetas a cambios de valor siguen siendo suficientes.

□□□□□□□□

a, c.

Durante su vigencia, y salvo estipulación en contrario, el contrato de una operación activa no puede modificarse (a excepción del descuento comercial en que pueden variar los tipos de interés, y las comisiones, sin necesidad de abrir una nueva *clasificación*). Para variar las condiciones hay que cancelar la operación y formalizar una nueva. En cuanto a las garantías, el contrato ya prevé que el acreditado deba reponerlas, si su valor sufre un descenso significativo (depreciación de garantías reales, insolvencia de garantes...).

40. El ciclo crediticio es una secuencia lógica que se inicia con la recepción de una .... y termina con la .... de la operación. A partir de la primera, cada una de las etapas es consecuencia de la ....

□□□□□□□□

solicitud
cancelación (O no termina, sino que se interrumpe, si la operación resulta denegada.)
anterior

41. Lea las siguientes actuaciones referidas al cliente **B** e indique a qué etapa del ciclo crediticio pertenecen.

	Etapa
1. **B** firma una póliza de préstamo.	....
2. La entidad investiga los antecedentes personales y económicos de **B**.	....
3. La entidad carga en la cuenta corriente de **B** las cuotas periódicas del préstamo.	....
4. **B** acude a la entidad en demanda de un préstamo.	....

□□□□□□□□

1. Formalización
2. Estudio
3. Administración y seguimiento
4. Solicitud

42. Prosiga.

	Etapa
1. La entidad cobra todas las cuotas de amortización del préstamo, incluyendo intereses y comisiones, y **B** ya no debe nada.	....
2. La entidad, visto el informe del responsable de riesgos, aprueba la solicitud de **B**.	....
3. La entidad abona el importe del préstamo al solicitante.	....
4. El responsable de riesgos verifica que **B** no está en el listado de impagados.	....

□□□□□□□□

1. Cancelación
2. Propuesta y decisión
3. Formalización
4. Administración y seguimiento

Propósito del curso

La gestión de las operaciones activas de una oficina corresponde al apoderado o jefe de riesgos. Si la oficina es pequeña, es el propio director y sus colaboradores, quienes se encargan de esta gestión.

A estos profesionales se dirige especialmente este Curso EPISE *Básico de Riesgos* cuyo propósito es estudiar con cierto detalle las etapas que componen el **ciclo crediticio.**

Vamos a hablar con frecuencia del responsable de riesgos; pero no vamos a entrar en qué facultades tiene en tal o cual entidad, o qué categoría profesional o jerárquica le corresponde. Sus poderes, sus conocimientos... necesariamente varían de una entidad a otra o, incluso, entre responsables de oficinas distintas de un mismo banco o caja. Es obvio que un cliente tratará con distintas personas al relacionarse con una entidad financiera. Así, la entrega de una solicitud de crédito, podrá hacerse al empleado de ventanilla, pero su estudio y, especialmente, la decisión que tome –de aprobar o denegar la operación– corresponderá a uno o varios responsables. Lógicamente, si un responsable no está habilitado –por la entidad en que trabaja– para tomar ciertas decisiones, éstas corresponderán a niveles de decisión superiores (comités de riesgos, jefatura de zona, etc., según la organización de cada entidad).

Este curso se centra en las operaciones de riesgo más frecuentes en la banca comercial, las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito: operaciones solicitadas por **particulares: (trabajadores por cuenta ajena, profesionales** y **empresarios individuales**).

Las operaciones con personas jurídicas presentan una serie de peculiaridades, de las que sólo comentaremos algunos aspectos esenciales, reservando para el Curso EPISE *Operaciones de Riesgo* un estudio más detallado.

En ambos cursos se manejan conceptos que quizá ya le sean familiares. No podemos descubrir grandes secretos, porque el negocio crediticio no los tiene. Sí pretendemos ofrecerle un motivo de reflexión a lo largo de un comentario sistemático y equilibrado de cada etapa del ciclo crediticio.

Algo muy importante a tener en cuenta: ni en el presente curso –ni en el de *Operaciones de Riesgo*– se profundiza en el análisis de *estados financieros*, puesto que es una materia ya tratada en diversos cursos EPISE del *Área de Contabilidad y Finanzas*. Tampoco abordaremos las operaciones de riesgo en divisas, cuyo desarrollo puede estudiarse en el Curso *El Negocio de Extranjero*, o en el de *Servicios y Negocio de Extranjero.*

Estudie el resumen de este tema, que encontrará a continuación.

resumen

Conceptos básicos

En nuestro sistema económico, los *bancos*, *cajas de ahorros* y *cooperativas* de crédito son las principales *entidades financieras.*

La intermediación financiera consiste, básicamente, en:

- Captar dinero en forma de depósitos.
- Conceder crédito.

La correcta gestión de esta intermediación, exige armonizar los volúmenes de depósitos y de operaciones de riesgo, de modo que el total del dinero prestado sea una porción adecuada del dinero depositado, que asegure rendimientos suficientes para retribuir a los depositantes, cubrir gastos y, a su vez, proporcione beneficios (o excedentes) a la entidad.

Las entidades persiguen la obtención de rendimientos: cubren gastos y obtienen beneficios porque retribuyen los depósitos a tipos de interés inferiores a los que cobran en las operaciones activas.

Al conceder crédito se confía siempre en recuperar el dinero del modo previsto, pero tal vez surjan dificultades que retrasen o impidan su recuperación parcial o total. Por eso, quien concede crédito asume un *riesgo.*

En un sentido amplio, conceder crédito es prestar dinero o entregar bienes a otra persona en la confianza de recuperarlos. La confianza en la recuperación se basa principalmente en la promesa de devolución del acreditado y en su capacidad de cumplirla.

También es crédito *comprometerse* a entregar el dinero o los bienes en una fecha futura (aunque la entrega, al final, no se realice).

Los *ingresos* esperados de las operaciones activas son los *intereses* y *comisiones* a cargo del acreditado, así como *compensaciones* tales como la canalización de otras operaciones del acreditado hacia la entidad.

Los *costes de la intermediación* son los *intereses pagados* a los depositantes o *coste del dinero*, a los que se añaden los gastos generales de la entidad.

La *cartera de riesgos* (o de *créditos*) es el conjunto de operaciones activas vigentes en una entidad (también puede referirse a una oficina o zona determinada). La gestión de la cartera consiste en aceptar o denegar nuevas solicitudes y controlar los riesgos vigentes.

La gestión eficaz de la cartera de riesgos de una oficina debe atender a criterios de seguridad, rentabilidad y liquidez.

Contenido de la gestión

Seguridad:
Vigilar el *nivel de riesgo* de cada operación y evitar la *concentración* de riesgos en determinados clientes, grupos de empresas o sectores económicos (diversificación).

Rentabilidad:
Velar por la rentabilidad particular de cada operación procurando evitar los *fallidos* y el incremento de *costes* (generalmente, por reclamaciones por impago).

Liquidez:
Planificar debidamente las *amortizaciones parciales* y las *cancelaciones* de las operaciones activas y cuidar que los acreditados *atiendan sus pagos a la entidad puntualmente.*

La forma en que debe gestionarse la cartera de riesgos depende de la *política crediticia* de la entidad, que concreta tanto los **objetivos** generales como los de las oficinas, establece las **estrategias** y proporciona los **medios** para alcanzarlos.

Estas entidades reciben dinero de sus depositantes, porque les ofrecen seguridad; y, a su vez, conceden crédito a los clientes que les merecen confianza.

El crédito ideal ofrecería seguridad total o riesgo nulo, pero crédito y riesgo casi siempre son inseparables. No hay crédito sin riesgo.

El riesgo de la entidad financiera consiste en que no ingrese, en las fechas previstas:

- El beneficio previsto y/o
- El reembolso parcial o total de la operación.

La recuperación del dinero prestado es condición indispensable pero *no suficiente* para conseguir los beneficios previstos. Puede ocurrir que se recupere totalmente el dinero prestado y, sin embargo, no produzca beneficios. Las causas de esta anomalía pueden ser dos: que *los ingresos sean menores de lo esperado* o que *los costes superen las previsiones.*

En consecuencia, la entidad debe:

- Estudiar concienzudamente cada operación.
- Decidir teniendo en cuenta las consecuencias positivas y negativas que puede conllevar cada operación.
- Disponer de información suficiente y veraz.

Las entidades financieras también colaboran con la Administración en la canalización del crédito oficial.

En cuanto a la clasificación de las operaciones de riesgo, repase el anexo 1.

También pueden establecerse otros criterios, por ejemplo: por los documentos de formalización, por zonas geográficas, por la causa que originó la necesidad del crédito, préstamo u otra operación activa, etcétera.

Ciclo crediticio: etapas

Los fondos recuperados con la cancelación de operaciones activas, así como los nuevos depósitos captados por la entidad, se invierten en nuevas concesiones, generándose un proceso cíclico.

La relación crediticia entre la entidad y el cliente se inicia cuando éste presenta una solicitud y, si prospera, concluye con la cancelación de la operación. Aunque puede prolongarse formalizando una nueva operación (que puede ser renovación de la anterior).

Las actividades de este proceso se agrupan de un modo lógico y secuencial, en etapas; a partir de la primera, cada etapa es consecuencia inmediata de la anterior.

Repase las etapas del ciclo crediticio en el anexo 2.

Responda al cuestionario de repaso, que encontrará a continuación.

EPISE le agradecerá cualquier comentario sobre el tema,
ya que permitirá mejorarlo en futuras ediciones.

cuestionario de repaso

Las preguntas que siguen constituyen un repaso de los puntos más importantes del tema que acaba de estudiar. Le servirán también para valorar sus conocimientos y decidir si le conviene repasar el tema, en su totalidad o en alguno de sus apartados. Trate de contestarlas sin consultar ninguna información. Cuando se trate de elegir alternativas marque las que crea correctas.

¡Responda a todas las preguntas antes de comprobar las respuestas correctas que aparecen al final de este *Cuestionario de Repaso*!

Conceptos básicos

1

Conceder crédito es: ....
....
....

2

El negocio crediticio persigue la obtención de rendimientos. En relación con esto, seleccione las alternativas correctas:

a) La diferencia entre ingresos y gastos supone el beneficio o excedente para la entidad financiera.
b) Sin beneficios (o excedentes) sería imposible la supervivencia y crecimiento de las entidades.
c) La retribución de los depósitos es un coste que debe tener en cuenta la entidad al fijar el interés de sus operaciones activas.

3

El papel de intermediario de las entidades financieras consiste, fundamentalmente, en: ....
....
....

4

La confianza hace posible que las entidades financieras reciban .... y que, a su vez, concedan ....

5 Los dos objetivos principales de las entidades financieras al conceder crédito son: ....
....

6 El riesgo de las operaciones activas de las entidades financieras consiste en: ....
....

7 Hay diversidad de operaciones de riesgo; sin consultar nada, ¿en base a qué puede establecerse su clasificación? ....
....
....

8 De acuerdo con las variables recogidas en el anexo 1, anote a continuación las características de la siguiente operación activa: Una caja rural descuenta un efecto financiero a 30 días, pactando libremente el interés con su cliente –un agricultor–, avalado por su cuñado. La finalidad es comprar aperos y herramientas.
Características (puede anotar los números de los apartados de la clasificación del anexo 1): ....
....
....
....
....

Ciclo crediticio: etapas

9 Las fases del ciclo crediticio son: ....
....

10 Las etapas del ciclo crediticio son: ....
....
....

En la página siguiente hallará las respuestas correctas.

RESPUESTAS AL CUESTIONARIO DE REPASO

1. entregar (o comprometerse a entregar) dinero o bienes a otra persona, en la confianza de su recuperación

2. a, b, c.

3. captar dinero de sus clientes de depósito y cederlo a sus clientes de riesgo (O respuesta similar.)

4. depósitos (de sus clientes)
   crédito (a sus clientes)

5. obtener beneficios y recuperar el dinero prestado (O viceversa.)

6. no recuperar el importe del crédito y/o no obtener beneficios previstos

7. Depende de los criterios de la entidad. Pueden clasificarse en relación con cualesquiera variables; las más significativas aparecen en el anexo 1. Tómelo para cotejar su respuesta.

8. 1.1 (préstamo); 2.1 (vencimiento único); 3.1 (interés fijo); 4.1 (en condiciones de libertad de mercado); 5.1 (a corto plazo); 6.1 (beneficiario persona física); 7.2 (profesional o empresa, ya que el dinero, lo aplicará en su explotación agrícola); y 8.2 (con garantía personal –la del avalista–)

9. concesión y vigencia

10. Solicitud, estudio, propuesta y decisión, formalización, administración y seguimiento, y cancelación

Por favor, repase en el texto programado,
los apartados que se refieren a las cuestiones donde haya cometido errores.

anexos

Anexo 1

Ejemplo de clasificación de operaciones activas *

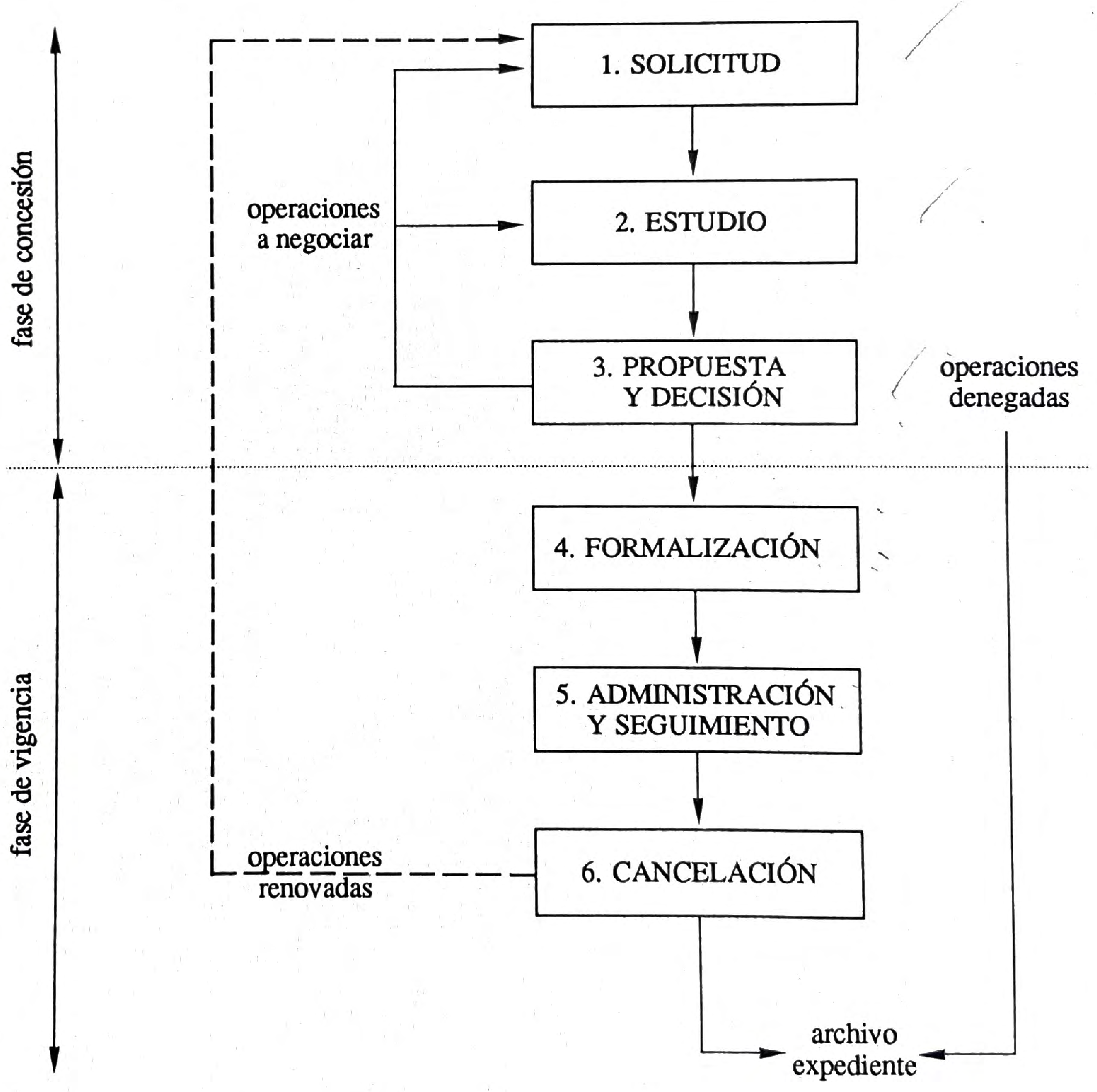
	A	B	C
1. Por el modo como el acreditado dispone de los fondos (para simplificar, consideramos que todas las operaciones de riesgo pueden asimilarse a uno de los dos grupos que siguen)			
1.1 Préstamos			
1.2 Créditos			
1.3 Descuento comercial			
1.4 Otros			
2. Por la forma como se devuelven los fondos			
2.1 Con vencimiento único			
2.2 Mediante amortizaciones periódicas			
3. Por el tipo de interés			
3.1 Fijo			
3.2 Variable o flotante			
4. Por su regulación legal			
4.1 Libertad de mercado			
4.2 *Computables* en el coeficiente de inversión obligatoria, o adscritos a líneas de crédito oficial			
4.3 Intereses subvencionados por Organismos Oficiales ..			
5. Por la duración de la operación **			
5.1 A corto plazo (hasta 12 meses)			
5.2 A medio plazo (entre 12 y 18 meses)			
5.3 A largo plazo (más de 18 meses)			
6. Por la personalidad jurídica del beneficiario			
6.1 Personas físicas			
6.2 Sociedades mercantiles			
6.3 Otros (clubs deportivos, fundaciones...)			
7. Por el sector económico del beneficiario			
7.1 Particulares (trabajadores por cuenta ajena)			
7.2 Profesionales y empresas			
7.3 Sector público			
8. Por sus garantías			
8.1 Sin más garantías que la personal del solicitante ..			
8.2 Con garantía personal de terceras personas			
8.3 Con garantía real			

* ¡Atención! Esta clasificación se refiere a las operaciones. Este esquema no trata de cómo *clasificar* a los clientes (es decir, de cuánto crédito les va a conceder la entidad y de qué modo; esos aspectos se desarrollan a lo largo del estudio del curso).

** La duración de los plazos que se señalan puede variar; se incluyen a título orientativo.

Anexo 2

Etapas del ciclo crediticio



541-X01-4A1

Examen de tema

IMPORTANTE: Cumplimente todos los datos

Tiempo invertido en el estudio del tema y cuestionario de repaso	....	minutos
En realizar el examen de tema	....	"
TOTAL	....	"

Adhiera aquí su etiqueta de identificación, o bien, escriba su número de inscripción

Escriba su dirección completa y con letra de imprenta.

Nombre

Dirección

CP y Población

Provincia

EPISE
Apartado de Correos, 31074
08080 BARCELONA

CICLO CREDITICIO

Tema: Crédito en las entidades financieras

Marque con una ☒ las alternativas que considere correctas.

1. En relación con los beneficios procedentes de las operaciones de riesgo:

- ☐ a) Se calculan sin tener en cuenta la repercusión de los costes financieros de la entidad.
- ☐ b) Su obtención constituye el principal objetivo de la concesión de créditos y préstamos.
- ☐ c) Se presumen ganados con la formalización de las operaciones.

2. Dar crédito, en sentido general, puede consistir en:

- ☐ a) Prestar dinero.
- ☐ b) Comprometerse a entregar dinero en una fecha futura.
- ☐ c) Vender a plazos.

3. Una entidad concede crédito:

- ☐ a) Si estima que el cliente ofrece garantías de devolución suficientes.
- ☐ b) Salvo cuando la operación implica riesgo.
- ☐ c) Cuando prevé que con la operación obtendrá unos rendimientos que considera aceptables.

4. Una entidad financiera:

- ❑ a) Cobra comisiones por los servicios que presta.
- ❑ b) Sólo debe perseguir la obtención de beneficios en casos justificados.
- ❑ c) En ocasiones, colabora con organismos de la Administración, en la concesión de créditos especiales (crédito oficial).

5. Para alcanzar un buen nivel de seguridad en la cartera de riesgos hay que:

- ❑ a) Vigilar el nivel de riesgo de cada operación.
- ❑ b) Concentrar los riesgos en potentes grupos empresariales.
- ❑ c) Determinar exactamente los costes crediticios.

6. En una cartera de riesgos, un buen nivel de liquidez se consigue:

- ❑ a) Potenciando la concesión de operaciones a largo plazo .
- ❑ b) Mediante el cumplimiento en las fechas previstas de las devoluciones totales o parciales.
- ❑ c) Reduciendo al máximo los costes de la cartera.

7. La intermediación financiera:

- ❑ a) La ejercen entidades especializadas.
- ❑ b) Consiste, por así decirlo, en *comprar y vender* dinero o títulos que lo representan.
- ❑ c) Permite canalizar el dinero de los ahorradores hacia fines productivos.
- ❑ d) Es un concepto ajeno al riesgo.

8. El proceso crediticio es cíclico porque:

- ❑ a) La secuencia de sus etapas se repite en cada operación.
- ❑ b) Los fondos recuperados con las devoluciones se reinvierten en nuevas operaciones de riesgo.
- ❑ c) La mayoría de los acreditados suele renovar sus créditos.

9. La liquidez de una cartera debe ser suficiente como para que:

- ❑ a) Los costes crediticios queden cubiertos.
- ❑ b) Las amortizaciones de los créditos y préstamos aporten siempre tesorería suficiente para atender los reintegros presentados por los depositantes de la entidad.
- ❑ c) No existan fallidos.
- ❑ d) La concentración de riesgos sea similar en todos los sectores económicos.

10. Seleccione las alternativas correctas:

- ❑ a) La mayoría de operaciones crediticias entrañan muy poco riesgo, de lo contrario no se formalizarían.
- ❑ b) Las entidades raramente pueden decidir a quién, cómo y cuándo conceden crédito, ya que están sometidas a una fuerte presión social.
- ❑ c) La recuperación del capital prestado determina, por sí sola, la obtención de beneficios para la entidad.
- ❑ d) El descuento de letras de cambio es una operación de riesgo.

11. Señale qué afirmaciones de las siguientes son ciertas:

- ❑ a) La causa de que oficinas de una misma entidad obtengan resultados crediticios diferentes es simplemente la diferencia de condiciones socio-económicas de su respectiva clientela.
- ❑ b) La acción personal de los responsables de créditos apenas influye en los resultados de la gestión de riesgos ya que ésta debe ceñirse a la política crediticia de la entidad.
- ❑ c) La fase de concesión del ciclo crediticio comprende las etapas de solicitud, estudio, propuesta y decisión.
- ❑ d) Los fallidos y el incremento de costes son los principales factores que atentan contra la rentabilidad prevista por la entidad para su cartera de operaciones de riesgo.

12. Señale una sola alternativa que muestre la cualidad más importante para la entidad financiera al asumir una operación de riesgo, de acuerdo con la experiencia con un cliente:

- ❑ a) La solvencia de los fiadores.
- ❑ b) Las garantías reales aportadas.
- ❑ c) La confianza en el solicitante.

módulo
Ciclo crediticio

tema 2

Solicitudes de crédito

Solicitudes de crédito

CONTENIDO DEL TEMA

Texto programado 3

Propósito y contenido de la solicitud 4
Propósito 5
Contenido 8
Quiénes son clientes de riesgo 11
Solicitudes de particulares (trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales) 16
Solicitudes de empresas (personas jurídicas) 20
La entrevista. Objetivos 27
Asesorar al cliente 30
Verificar y ampliar información 35
Negociar la operación 36

Resumen 39

Cuestionario de repaso 47

Anexos 55

1. Información relativa a una solicitud de operación de riesgo 57
2. Etapas del ciclo crediticio 59
3. Ejemplo de solicitud de operación de riesgo (profesionales y empresarios individuales) 61
4. Ejemplo de declaración de bienes adjunta a la solicitud 65
5. Último balance y cuenta de resultados de la firma Félix Cuenca Martín (Deportes Cuenca) 67
6. Solicitudes de operaciones de riesgo de particulares (trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales). Informaciones más habituales 69
7. Solicitudes de operaciones de riesgo (personas jurídicas). Informaciones más habituales 71
8. Ejemplo de solicitud de operación de riesgo de empresas (personas jurídicas) 73

EPISE ENSEÑANZA PROGRAMADA E INGENIERÍA DE SISTEMAS EDUCATIVOS

CICLO CREDITICIO. Curso EPISE por Enseñanza Programada

Es propiedad
© EPISE, S A, 1992
Sicilia, 95. 08013 Barcelona

Edición 1992
Dep. Legal B. 23928-1992

Impresión: Imprimeix, S. Coop.
E. Maristany, 100 Badalona
Printed in Spain/Impreso en España

texto programado

Propósito y contenido de la solicitud

Una operación activa hay que concretarla en cuanto a su:

- Importe o límite.
- Vencimiento.
- Devolución.
- Finalidad.

A estos datos se añadirán: el coste que la operación le supondrá al beneficiario (intereses y comisiones), las garantías (patrimonio, fiadores...) y, en su caso, las compensaciones.

La solicitud es la primera etapa del ciclo crediticio.

Para obtener crédito en nombre propio o en representación de una sociedad, alguien, una persona física, debe cumplimentar una solicitud, firmarla y entregarla. Ahora bien, la persona interesada en la operación no siempre empieza por rellenar una solicitud; lo más frecuente es que, verbalmente, pida información a la entidad acerca de cuáles son las alternativas de financiación con que puede contar. Después de obtener esta primera información, decide si efectivamente presenta la solicitud escrita.

Las entidades financieras tienen diversos formularios de solicitud, adecuados a la personalidad jurídica del peticionario y a la clase de operación propuesta; pese a sus diferencias formales, todos cumplen la misma finalidad.

En este tema, estudiaremos un caso de solicitud de préstamo. No le sorprenda que la entidad receptora de la solicitud exija, del peticionario, toda clase de documentos que justifiquen los datos consignados en ella. En la vida real, cada entidad, cada oficina y cada responsable de riesgos adoptará los criterios que considere más acertados y exigirá sólo algunos documentos –los que estime más importantes–; sin embargo, aquí partiremos del supuesto de que *todo* debe justificarse suficientemente. En la práctica, pues, usted deberá decidir lo más oportuno, de acuerdo con las normas de su entidad.

El objetivo de este tema no es estudiar los distintos formularios de solicitud ideados por las entidades financieras para cada clase de operación de riesgo, sino conocer la estructura de *una solicitud,* con los apartados que puede contener, y las actuaciones de la entidad para preparar el estudio del riesgo. Para ello, hemos elegido una solicitud de préstamo personal.

Recuerde que el método de estudio requiere:

LEER, PENSAR, ESCRIBIR y COMPROBAR.

Sobre todo evite ver la respuesta antes de contestar por su cuenta.

Propósito

Para estudiar este apartado, hemos preparado un caso cuyo contenido le anticipamos en forma descriptiva en el anexo 1. Este anexo contiene datos de un cliente del Banco Hispania, el señor Cuenca, que él mismo ha facilitado al responsable de riesgos de la Oficina 2 de Sevilla, en un primer contacto, con motivo de comentarle sus intenciones. Se trata, pues, de una primera información. Léalo detenidamente.

1. En esta información ya se perfilan datos relativos a:

   a) Algunos términos concretos de la petición del señor Cuenca.
   b) La solvencia privada del peticionario y su esposa.
   c) Sus ingresos y gastos mensuales.
   d) El riesgo que asumirá la entidad, si se formaliza la operación.

□□□□□□□□

a, b, c. (Si ha considerado *d* como correcta, tenga en cuenta que una cosa es una *primera apreciación* y otra el *estudio del riesgo* –el riesgo no se limita a plazo e importe–. Repase el esquema del ciclo crediticio en el anexo 2.)

Como se verá, la solicitud contendrá más información que la aportada en un primer contacto, ya que en ella deberán concretarse otras cosas, a raíz de lo comentado en esa entrevista inicial.

2. Los términos concretos de la solicitud se refieren a: ....
....
....
....

□□□□□□□□

La clase de operación, el importe o límite, el plazo, la finalidad, la forma de devolución o de pago de cuotas, las garantías... (Su respuesta debe contener varios de estos conceptos.)

En operaciones de poca envergadura, el peticionario se limita a indicar el importe y el plazo, mientras que, en las solicitudes presentadas por grandes empresas, son éstas las que suelen ofrecer la operación a las entidades, exigiendo determinadas condiciones. En algunos casos, el *tipo de interés* puede considerarse como un término concreto de la petición formulada por la firma solicitante, porque, a veces, los intereses son negociables dentro de un margen. Una mejor divulgación de la información entre la clientela y la fuerte competencia entre entidades financieras, son factores que coadyuvan al incremento de la negociación de las condiciones de la operación entre entidad y cliente.

La solicitud sirve para que:

- El solicitante **concrete por escrito los términos de la petición.**
- La entidad financiera **obtenga información sobre el solicitante.**

Si los términos de la petición **están en línea con la política crediticia (o política de riesgos) de la entidad** y el solicitante ofrece garantías suficientes, la operación propuesta podrá calificarse de *aceptable* y pasar a la etapa de estudio.

3. Conceder o denegar una operación activa es la .... etapa de la fase de ....

□□□□□□□□

última
concesión

Las solicitudes que, ya en un primer momento, se revelan como inaceptables deben desestimarse lo antes posible para eliminar costes innecesarios (tiempo y trabajo).

4. ¿Cuándo empieza esa primera selección?

   a) Al recibirse un formulario de solicitud debidamente rellenado.
   b) Cuando el peticionario, verbalmente, nos propone la operación.
   c) Cuando la solicitud está en fase de estudio por parte de la entidad.

□□□□□□□□

a, b.

La importancia de la operación y las características del peticionario, más o menos atractivas para la entidad, son los factores más significativos para el responsable de riesgos.

5. Para que una solicitud pueda calificarse de aceptable y pasar a la etapa de estudio, es preciso que los términos de la petición estén en línea con la .... de la entidad, y, además, que de la información facilitada por el solicitante se desprenda su capacidad de .... y unas .... suficientes.

□□□□□□□□

política crediticia
devolución
garantías

Según cómo se lleve a cabo el análisis de los datos, las solicitudes inaceptables se descubrirán antes. Deben comprobarse los datos que se estimen fundamentales, antes de adentrarse en el estudio del riesgo.

6. De acuerdo con la información que tenemos del señor Cuenca (anexo 1):

   a) Existen contradicciones en los datos aportados.
   b) Parece que su solicitud requerirá una dedicación especial, por parte de la entidad, dada su complejidad.
   c) Su petición pasará a la etapa de estudio.

□□□□□□□□

c.

7. A veces, al leer la solicitud ya se ve que la operación no es viable. ¿Cuál o cuáles circunstancias –mencionadas en una solicitud– ayudan a desestimarla desde el principio?

   a) Contradicciones y omisiones no aclaradas.
   b) El peticionario está muy endeudado respecto a sus ingresos o beneficios.
   c) El peticionario no es cliente habitual de la oficina donde se presenta la solicitud.
   d) Antecedentes de demandas judiciales por impago.
   e) Ingresos o beneficios insuficientes, a primera vista, para devolver el dinero.

□□□□□□□□

Todas. (Pero no hay reglas fijas para desestimar las solicitudes. *c* por sí sola puede ser un dato irrelevante.)

Algunas solicitudes se admitirán aunque contengan información negativa, por ejemplo, cuando se prevé una mejora de las expectativas del peticionario, o bien cuando éste supera antiguas dificultades, o, incluso, para dar curso a renovaciones forzadas.

8. Una primera criba bien realizada evitará que algunas solicitudes inviables sigan ocupando tiempo y recursos de los responsables de riesgos. ¿Cuál es la consecuencia económica para la entidad? ....
   ....

□□□□□□□□

Un ahorro de costes (O respuesta similar.)

9. La solicitud sirve para que:

   1. El solicitante **concrete** ....
   2. La entidad **obtenga** ....

□□□□□□□□

los términos de la petición (los datos de la operación, o respuesta similar)
información sobre el solicitante

Contenido

El contenido de cualquier solicitud responde, fundamentalmente, a 4 preguntas:

Preguntas	**Datos a reflejar en la solicitud**
Datos del peticionario	
– ¿Quién solicita? – ¿Con qué cuenta para pagar?	– Identificación, historial... – Solvencia y garantías
Datos de la operación	
– ¿Qué solicita y cómo lo quiere? – ¿Para qué lo solicita?	– Importe y condiciones de la operación de riesgo – Finalidad o destino de la operación de riesgo

10. Relacione cada contenido de la derecha con las grandes cuestiones de la solicitud que aparecen a la izquierda.

1. ¿Quién?
2. ¿Qué y cómo?
3. ¿Para qué?
4. ¿Con qué cuenta?

a) Datos del DNI (y NIF).
b) Préstamo para adquirir una vivienda.
c) Devolución total al vencimiento.
d) Declaración de ingresos y gastos.
e) Domicilio actual y anteriores.
f) Recibos de salario que se aportan.
g) Propuesta de avalistas.
h) Crédito en cuenta corriente con límite de 1 000 000 PTA.

□□□□□□□□

1. a, e.
2. c, b, h.
3. b.
4. d, f, g.

Estas *preguntas clave* permiten agrupar los datos de cualquier operación de riesgo. Cada una permite determinar cosas muy concretas.

11. Reflexione y sea preciso en su contestación. ¿Qué se obtiene o aclara al responder a cada una de ellas?

(Datos del peticionario)

– ¿Quién solicita? ....

– ¿Con qué cuenta para pagar? ....

(Datos de la operación)

– ¿Qué solicita y cómo lo quiere? ....

– ¿Para qué lo solicita? ....

□□□□□□□□

Identificación e historial
Solvencia y garantías
Importe y condiciones de la operación de riesgo
Finalidad o destino del importe solicitado

12. Como ha visto, separamos la personalidad del solicitante de su solvencia y de las garantías a aportar. En principio, ¿quién debe ser solvente? .... ; sin embargo, las garantías pueden proceder de ....

□□□□□□□□□

el solicitante
terceras personas (O respuesta equivalente.)

Quiénes son clientes de riesgo

Las solicitudes (tanto si se trata de un primer acercamiento verbal, como de un formulario debidamente rellenado) proceden de personas cuyas características y motivaciones individuales difieren entre sí. Los directores de oficina y, en general, los responsables de riesgos con cierta experiencia saben que es preciso hacer un esfuerzo de adaptación para valorar correctamente cada petición y comprender las razones que la motivan.

Los solicitantes pueden ser catalogados en base a criterios diversos.

13. Confeccione una lista de los posibles modos de agrupar a los solicitantes de operaciones de riesgo: (Por ejemplo: *por su relación con la entidad.*) ....
....
....
....
....
....
....
....

□□□□□□□□

Entre otros, pueden considerarse los siguientes (además del ejemplo ya citado):

- Por su naturaleza jurídica.
- Por su actividad profesional o empresarial.
- Por su experiencia en operaciones activas.
- Por su nivel de dependencia del crédito bancario o de otros recursos ajenos.
- Por su solvencia.
- Por las garantías que aportan.

Al considerar al peticionario de una operación por su relación con la entidad, podemos establecer estas categorías:

1. Buenos clientes de la oficina (los malos se desestimarán como peticionarios).
2. Clientes antiguos de la oficina.
3. Clientes nuevos de la oficina.
4. Clientes de la entidad, pero de otra oficina.
5. Peticionarios que todavía no son clientes de la entidad.

14. ¿Cree que las personas (o firmas) no clientes de la entidad, y las que tienen su cuenta en otra oficina son poco interesantes como peticionarios de crédito?: ....
....
....
....

□□□□□□□□

Hemos pedido su opinión. Antiguamente, existían criterios restrictivos al respecto: llamaba la atención que alguien que todavía no era cliente solicitase un crédito o un préstamo. En la actualidad, se considera que puede ser tan interesante una operación propuesta por un cliente conocido, como por futuros clientes.

Salvo que se trate de personas o empresas a las que la entidad haya ofrecido directamente sus operaciones, convendrá aclarar por qué determinados peticionarios acuden a nosotros. Tal vez ello sea fruto de un rechazo anterior de otra entidad u oficina.

15. ¿Qué razones le parecen a usted suficientes para tomar en consideración estas solicitudes de personas (físicas o jurídicas) que no mantenían cuenta con nosotros? (Cite alguna.) ....
....
....
....
....
....

□□□□□□□□

Tal vez las más importantes son:

- Proximidad de nuestra oficina por reciente cambio de domicilio del peticionario o apertura de nuevas instalaciones.

- Deseo del interesado de operar con nuestra entidad, por desacuerdo con la atención recibida de otras entidades.

- Respuesta a la publicidad institucional de la entidad.

- Recomendación de un cliente que nos merezca confianza.

De entre las solicitudes recibidas, debemos distinguir las presentadas por:

- Personas físicas.

- Personas jurídicas.

Para una misma operación, puede darse el caso de que las entidades financieras dispongan de formularios diferenciados, adaptados a las características de los solicitantes. Aquí hemos partido del supuesto de diferenciación entre personas físicas y jurídicas, pero cada entidad establece los modelos según su criterio; así, algunas, distinguen radicalmente entre trabajadores por cuenta ajena y profesionales liberales o empresarios individuales.

Las solicitudes formuladas por personas naturales o físicas se cumplimentan con sus datos personales: nombre y apellidos, edad, domicilio, número del DNI (y NIF), etcétera. Su capacidad para contratar estas operaciones es consecuencia de su mayoría de edad debidamente acreditada.

Por el contrario, las personas jurídicas deben aportar los datos de su constitución, domicilio social, capital escriturado, y contratan con la mediación de sus representantes legales, cumplimentando solicitudes más complejas, que recogen también la naturaleza de los poderes conferidos, justificando tales extremos mediante las escrituras públicas correspondientes.

Los servicios jurídicos de la entidad comprobarán si el firmante de la solicitud tiene poderes bastantes para gestionar la petición y formalizar la operación (de ahí que tal comprobación se denomine **bastanteo** de poderes).

Más adelante se verán modelos de ambos tipos de solicitud.

16. Hay dos grupos de firmantes:

    1. Empleados por cuenta ajena (incluidos los pensionistas), profesionales, y empresarios individuales.
    2. Apoderados de sociedades mercantiles; socios de cooperativas, en representación de las mismas; y cargos de la Administración, en nombre y por cuenta de entes públicos.

    La principal diferencia entre ambos grupos de peticionarios reside en que los primeros actúan en nombre ....; mientras que los segundos, lo hacen ....

□□□□□□□□

propio
por cuenta ajena (O respuesta similar.)

17. EME, S.A. acuerda solicitar un crédito de 10 000 000 PTA. Su director financiero, F, está facultado para gestionar la correspondiente solicitud y suscribir la póliza de crédito, si éste se aprueba. Seleccione las alternativas correctas.

a) F, persona física, firmará la solicitud en nombre propio.
b) F firmará la solicitud en calidad de apoderado de la firma EME, S.A.
c) Los directores financieros, por el hecho de serlo, pueden gestionar y suscribir cualquier clase de operación de riesgo en nombre y representación de su empresa.
d) La entidad financiera exigirá y bastanteará la escritura de apoderamiento otorgada ante notario por el consejo de administración de EME, S.A., a favor de F.

□□□□□□□□

b, d.

El responsable de riesgos se encuentra, en ocasiones, frente a peticionarios *novatos,* para los que esta experiencia puede resultar complicada y, tal vez, incómoda. En épocas recientes, y aún en nuestros días, en ambientes sociales muy cerrados, pedir dinero prestado ha sido considerado como signo de penuria económica.

Sin embargo, en el seno de la sociedad consumista, hay personas que viven *en estado de crédito permanente,* a veces, incluso por encima de sus posibilidades.

No es lo mismo una solicitud presentada por un *acreditado permanente* (descuento comercial, segunda hipoteca...), que la que formula un cliente de modo eventual. Unas y otras tienen expectativas de riesgo y beneficio. Aceptar una solicitud en regla *no supone hacer ningún favor al cliente.* En todo caso existe una correlación de posibles ventajas mutuas, si la contratación se realiza a satisfacción de ambas partes.

Un buen recurso para seleccionar correctamente las solicitudes y evitar futuros problemas consiste en averiguar si poseemos *antecedentes fiables* del comportamiento, solvencia y garantías propias del peticionario.

18. ¿Qué grupos de peticionarios podríamos distinguir en base al historial que obre en nuestra oficina (o en nuestra entidad)?

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

□□□□□□□□

1. Sin antecedentes
2. Buenos antecedentes (Personas que cumplen habitualmente sus obligaciones crediticias.)
3. Antecedentes regulares (Personas con incumplimientos ocasionales.)
4. Malos antecedentes (Habituales de la informalidad crediticia.)
(O respuestas equivalentes.)

El riesgo de una operación activa nace con su formalización. Pero sus factores o causas están latentes desde el momento en que se acepta la solicitud.

Tener presente la calidad de la relación cliente-entidad, en la primera etapa del ciclo crediticio, constituye un buen filtro y un excelente punto de partida para la siguiente etapa: el estudio del riesgo.

Solicitudes de particulares (trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales)

Para contestar a los próximos cuadros, tómese tiempo y, al finalizar este párrafo, examine los anexos 3 y 4 (ejemplos de solicitud y de declaración de bienes del peticionario). Por el momento prescinda de los círculos numerados que aparecen en el anexo 3, así como del apartado *Documentación que se adjunta*. El señor Cuenca presenta los impresos cumplimentados en la oficina del Banco Hispania después del cambio de impresiones que mantuvo con el responsable de riesgos de la entidad; ambos formularios se le facilitaron en aquella ocasión. En estos ejemplos, ya presentamos los impresos correctamente rellenados; vamos a suponer que el responsable de riesgos del Banco Hispania ha anotado los datos que faltaban requiriendo la información necesaria; en nuestro caso, como el señor Cuenca es comerciante, se le han pedido determinados estados financieros que reproducimos en el anexo 5. Examínelo también, por favor.

Como ha podido comprobar, concretar por escrito los términos de la solicitud requiere aportar más datos que los reflejados en el anexo 1. Los solicitantes, con frecuencia, dejan algunos espacios en blanco, ya que prefieren rellenarlos al presentar la solicitud; algunos incluso dejan en manos de la entidad su correcta cumplimentación.

Las informaciones que habitualmente hay que incluir en una solicitud suscrita por particulares, aparecen en el anexo 6, agrupadas en cuatro grandes apartados. Examínelo antes de seguir adelante.

En relación con estas informaciones, debe tenerse en cuenta que cuando el solicitante es un profesional o empresario individual, y la operación de riesgo se vincula a su actividad económica, esa operación debe respaldarla básicamente la buena marcha del negocio, generando fondos suficientes para la devolución del dinero. Sin embargo, el titular de la operación de riesgo, como persona física que es, también responde –ante la entidad– con los ingresos que obtenga y los bienes que posea no relacionados con el negocio.

En la solicitud, hemos separado bienes particulares y bienes del negocio, pero luego los tendremos en cuenta, globalmente, al estudiar el riesgo de la operación solicitada.

19. Relacione los conceptos de la derecha (que son los títulos de los apartados del anexo 6) con las preguntas de la izquierda:

1. ¿Quién lo solicita?	a) Importe y condiciones de la operación de riesgo.
2. ¿Qué solicita y cómo lo quiere?	b) Finalidad o destino de la operación de riesgo.
3. ¿Para qué lo solicita?	c) Identificación e historial.
4. ¿Con qué cuenta para pagarlo?	d) Solvencia y garantías.

□□□□□□□□

1. c.
2. a.
3. b.
4. d.

20. Tome de nuevo el anexo 3 y fije su atención en los datos que corresponden a cada uno de los 8 números encerrados en círculos. A continuación, anote los números con cuyos datos respondería usted a cada una de estas preguntas:

1. ¿Quién solicita? ....
2. ¿Qué solicita y cómo lo quiere? ....
3. ¿Para qué lo solicita? ....
4. ¿Con qué cuenta para pagar? ....

□□□□□□□□

1. 4, 5, 7 (También puede haber incluido aquí el número 6.)
2. 1, 2
3. 3
4. 6, 7, 8

Antes hemos afirmado que las solicitudes contienen informaciones a justificar o ampliar por el peticionario, adjuntando ciertos documentos.

21. ¿Cuáles serán los justificantes de las informaciones que se detallan a continuación?

1. Propiedad de una vivienda: ....
....
2. Ingresos de trabajo por cuenta ajena: ....
....
3. Identificación de una persona física que suscribe una solicitud: ....
....

□□□□□□□□

1. Escritura o contrato de compraventa (Para una comprobación, bastan los datos registrales.)
2. Hoja de salario (o certificación de haberes de la empresa)
3. Documento nacional de identidad (o pasaporte, tarjeta de residencia...) y NIF

(O respuestas equivalentes.)

También es frecuente solicitar la última declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas.

Al firmante, cuando actúe en calidad de apoderado o tutor, se le exigirá la documentación acreditativa correspondiente (escrituras notariales, sentencias judiciales...).

22. Examine ahora el apartado *Documentación que se adjunta* del anexo 3. Señale con una cruz las casillas correspondientes a todos los documentos que el Banco Hispania podría requerir del señor Cuenca y de su esposa.

□□□□□□□□

Debe haber marcado todas las casillas de la documentación *referida al solicitante y a su cónyuge, referida a la profesión o negocio del solicitante* y *referida al trabajo por cuenta ajena del cónyuge* (salvo las casillas relativas a contratos de alquiler, tanto de vivienda como de negocio). Del apartado *referida a la profesión o negocio del cónyuge,* no procedía marcar ninguna casilla.

Recuerde que el Banco Hispania *podría* requerir estos documentos, pero, en la práctica, tal vez prescindirá de alguno de ellos.

23. La solicitud sirve para dos cosas:

1. Para que el solicitante ....
2. Para que la entidad ....

□□□□□□□□

1. concrete los términos de su petición
2. obtenga información sobre el solicitante

24. Para que una solicitud pueda calificarse de aceptable y pasar a la siguiente etapa del ciclo crediticio (estudio del riesgo), es preciso que los .... de la petición estén en línea con la .... de la entidad y, además, que la .... que facilita el solicitante permita deducir que posee capacidad de .... y garantías ....

□□□□□□□□

términos concretos
política crediticia
información
devolución
suficientes
(O respuestas equivalentes.)

25. Imaginemos que la petición del señor Cuenca está en línea con la política crediticia del Banco Hispania; con los datos de que disponemos ¿cree que tiene capacidad de devolución y garantías suficientes como para que la operación pase a la etapa de estudio? Anote su razonamiento: ....
....
....
....
....

□□□□□□□□

Su respuesta debe estar de acuerdo con estas ideas:

La información de que disponemos no presenta contradicciones. La solvencia es buena (el patrimonio del peticionario es suficiente para pagar las deudas a su cargo). El nivel de ingresos es superior al de los gastos (incluyendo la cuota del préstamo que solicita). Su historial, como cliente de la entidad, no revela irregularidades.

En consecuencia, la operación podrá pasar a la etapa de estudio. Sin embargo, cada entidad establece su nivel de exigencia, y cada responsable de riesgos debe valorar la información obtenida y juzgar si, efectivamente, la solicitud merece ser estudiada o no. En este punto, debemos concluir que no todos los responsables emitirían una misma opinión.

Naturalmente, toda esa información aparentemente positiva será objeto de comprobación, como se verá más adelante.

descanso.

Solicitudes de empresas (personas jurídicas)

Aunque este curso se centra fundamentalmente en el crédito a particulares, hemos creído conveniente al tratar la solicitud, referirnos también a las personas jurídicas para estudiar someramente la información que se les exige en sus solicitudes y cuáles son los formularios que suelen utilizarse.

26. Hay muchas empresas que pertenecen a particulares; suelen ser establecimientos comerciales o de servicios, industrias artesanales y explotaciones agropecuarias de carácter familiar. Sin embargo, habitualmente, las empresas medianas y grandes son personas ....

□□□□□□□□

jurídicas

A partir de cierto tamaño, por razones legales, financieras, fiscales o de organización, la empresa suele ser una persona jurídica, generalmente, una sociedad anónima (o de responsabilidad limitada).

Las entidades financieras reciben peticiones procedentes de empresas de distinta importancia, a las que ofrecen operaciones muy variadas. En este curso, utilizaremos un modelo general de solicitud que se adapta a la mayoría de los casos que pueden presentarse.

El anexo 7 contiene las informaciones más habituales que las entidades recaban de las empresas (personas jurídicas) que proponen operaciones de riesgo, léalo atentamente.

27. En cualquier solicitud presentada por una empresa son de obligada inclusión datos como:

- Razón social y domicilio de la empresa.
- Información contenida en las escrituras notariales de constitución o modificación, de apoderamiento, y en las correspondientes inscripciones en el Registro mercantil.
- Código de identificación fiscal.

Explique sucintamente por qué: ....
....
....

□□□□□□□□

Porque son los datos que identifican al peticionario y que permiten conocer su existencia legal y su actividad mercantil (O respuesta similar.)

28. La identidad de los firmantes de la solicitud se verifica por medio del .... En cambio, su capacidad legal para formalizar y gestionar la operación se demuestra mediante la ....

□□□□□□□□

documento nacional de identidad (O documento que surta las veces.)
escritura notarial correspondiente (en que figuren los poderes)

29. Los demás datos que se relacionan en el primer apartado del anexo 7 sirven para conocer ....

□□□□□□□□

los vínculos de la empresa (con otras empresas con las que forma grupo, con entidades financieras, con clientes y proveedores, con personas físicas estrechamente relacionadas con ella, como directivos, accionistas o trabajadores) y sus antecedentes (antigüedad, etcétera) (Considere su respuesta válida si está de acuerdo con estas ideas.)

Una de las diferencias más relevantes entre las personas físicas y las jurídicas es el alcance de su **responsabilidad**. En la medida en que la responsabilidad de las personas jurídicas sea limitada, el riesgo crediticio se incrementa. En cambio, las personas físicas tienen responsabilidad ilimitada y responden de sus deudas con todos sus bienes presentes y futuros. En consecuencia, las entidades financieras suelen requerir información más detallada y garantías adicionales a las personas jurídicas (por ejemplo, la garantía personal de administradores o socios de la empresa).

30. Aparte de la distinción señalada entre personas físicas y jurídicas, y ciñéndonos al importe y condiciones de una operación de riesgo, ¿qué diferencias más importantes encuentra entre las solicitudes de particulares (incluidos profesionales y empresarios individuales) y las de sociedades mercantiles? (Anote todas las que se le ocurran; sin prisa.) ....

□□□□□□□□

Probablemente habrá anotado algunas de éstas:

- Las operaciones de riesgo con empresas suelen tener importes más elevados.
- Dejando a un lado las hipotecas, el plazo de los créditos y préstamos solicitados por empresas suele ser más largo (financiación de inmovilizado) que en el caso de los particulares.
- Es frecuente que las empresas utilicen el descuento comercial, mientras que los particulares, no.
- Aunque los contratos en que se documentan las operaciones de riesgo son *de adhesión*, las condiciones de las operaciones con empresas suelen ser más susceptibles de negociación que las solicitadas por particulares.
- A las empresas se les suele exigir mayores compensaciones que a las personas físicas (si bien las empresas están más habituadas a negociarlas).

31. En cuanto a la finalidad o destino de la operación de riesgo, ¿cuáles de las siguientes alternativas considera correctas?

a) Carece de importancia cuando el peticionario es una persona física; basta con que existan garantías suficientes.
b) Tener en cuenta la finalidad es más importante en los riesgos con empresas que con particulares.
c) La finalidad puede determinar la forma en que se instrumente la operación (póliza, efecto financiero...).

□□□□□□□□

c. (En cuanto a *b*, es tan importante en un caso como en otro.)

En la mayoría de las operaciones con empresas, destinadas a *inversión*, la finalidad de la operación y las fuentes de recuperación del dinero están estrechamente relacionadas (por ejemplo, si se compra una máquina mediante financiación bancaria, el incremento de la producción de la empresa, a raíz de la incorporación de la máquina nueva, deberá generar dinero suficiente para la devolución del dinero tomado en préstamo y el pago de los intereses). En cambio, en los créditos y préstamos al *consumo* típicos de particulares (incluido el uso de tarjetas de crédito), la devolución del dinero y el pago de los intereses deberá preverse sobre la base del presupuesto personal o familiar de los particulares.

32. ¿Por qué, en el anexo 7, se han encuadrado en un mismo apartado la solvencia y las garantías del peticionario? ....
....
....

□□□□□□□□

Porque ambos conceptos se complementan para cubrir el riesgo de la operación solicitada (O respuesta similar.)

La solvencia hace referencia al patrimonio neto del peticionario. Las garantías, o bien son parte de ese patrimonio (reales), o bien lo incrementan virtualmente (personales).

Los seguros se incluyen entre las garantías, en su calidad de *garantía indirecta*, que suponen –en mayor o menor medida– una reposición de las pérdidas de patrimonio imputables a hechos fortuitos cubiertos por las pólizas.

El anexo 8 reproduce un modelo de solicitud apropiado para sociedades o entidades distintas de las personas físicas (en general, también podemos asimilar a empresas otras formas jurídicas reconocidas, como clubs deportivos, fundaciones, partidos políticos, organizaciones sindicales, órdenes religiosas... constituidos con arreglo a la legislación vigente). Léalo con atención antes de seguir.

33. Céntrese en la primera parte del anexo 8 (datos que preceden a los de identificación de la empresa). ¿A qué responde esa primera información que se consigna en la solicitud?

    a) Quién es el peticionario.
    b) Qué solicita y en qué condiciones.
    c) Para qué precisa el dinero solicitado.
    d) Con qué cuenta para la devolución del importe solicitado y el pago de los gastos que genere la operación.

□□□□□□□□

b, c. (También *d*, parcialmente, por el detalle de las garantías.)

34. El resto de datos contenidos en el anexo 8 son:

    a) Identificativos de la empresa y de algunas personas vinculadas a ella.
    b) Económicos.
    c) Financieros.
    d) Comerciales.

□□□□□□□□

a, b, c, d.

Con todo ese conjunto de datos, se pretende obtener una primera impresión de la solvencia, la liquidez y el funcionamiento, en general, de la empresa solicitante.

35. En cualquier caso, para que la información que nos brinda la empresa pueda considerarse *fiable*, los datos deberán ....

□□□□□□□□

ser verificados (comprobados o término equivalente)

36. ¿Por qué, ya al fijar los términos concretos de la petición, deben detallarse las garantías que se aportarán? ....
....
....

□□□□□□□□

Se trata de una primera precaución, dada la limitación de responsabilidad propia de las sociedades anónimas y limitadas, que son las principales peticionarias (O respuesta que aluda a la responsabilidad.)

37. ¿Para qué clase de operación de riesgo nos será especialmente útil la información relativa a ventas, compras y características del papel librado por la empresa?
....

□□□□□□□□

Para el descuento comercial (Aunque también puede servir para otros riesgos en que no se aporten garantías reales.)

38. ¿Con qué propósito las entidades suelen recabar *compensaciones*, cuando asumen riesgos? ....
....
....

□□□□□□□□

Para obtener rendimientos adicionales (La entidad suele fijar una rentabilidad mínima a conseguir. Las compensaciones ayudan a cumplir ese objetivo).

39. Los datos sobre clientes, proveedores y competidores, que aparecen como información económica en el anexo 8, además de su uso específico, ¿qué utilidad adicional tienen para la entidad? ....
....
....

□□□□□□□□

Actualizar la base de datos de la entidad, y también ampliar su clientela (Aunque siempre deben tratarse de modo confidencial.)

Del mismo modo que las solicitudes presentadas por particulares, profesionales o empresarios individuales, las procedentes de empresas (personas jurídicas) se acompañan de documentos acreditativos de la información que contienen. Vea el apartado *Documentación que se adjunta*, al final del anexo 8 (compárelo con el que aparece en el anexo 3).

Como habrá podido observar, la documentación que la entidad financiera requiere de una empresa es más voluminosa y compleja que la exigida a los particulares.

40. Dentro del apartado *Documentación que se adjunta* del anexo 8, ¿en qué casilla constaría el proyecto de lanzamiento de un nuevo producto al mercado? .... En esa misma casilla, ¿qué otros documentos podrían incluirse? ....
....
....

□□□□□□□□

Documentos previsionales
Presupuestos, balances, cuentas de resultados y estados que contengan estimaciones futuras

41. Las sociedades mercantiles, y las personas jurídicas en general, para operar con bancos y cajas de ahorros, deben presentar una o varias escrituras notariales. ¿Por qué tienen tanta importancia las escrituras? ....
....
....

□□□□□□□□

Porque permiten verificar datos importantes de la solicitud (nombre de los socios, capital, actividad, sede social, nombre de los apoderados, propiedad de inmuebles, etcétera) (Su respuesta debe contener esta idea.)

Hay una creencia muy extendida en las oficinas bancarias y en otras entidades financieras: las escrituras son cosa exclusiva del departamento de asesoría jurídica. Es un error; examinarlas a fondo al recibirlas (sin menoscabo de que luego las examinen los abogados de la entidad) puede ayudar a evaluar el riesgo.

42. La cantidad y el grado de detalle de los documentos anexos suele ser proporcional a .... de la empresa y al .... solicitado.

□□□□□□□□

la importancia (el tamaño o término equivalente)
importe (o dinero)

43. Algunos documentos anexos a las solicitudes pueden ser comunes a los dos tipos de peticionarios, personas jurídicas y personas físicas, sobre todo, cuando éstas ejercen una actividad profesional o empresarial; pero otros son específicos de las personas jurídicas. Por favor, cite algunos de estos últimos: ....
....
....
....

□□□□□□□□

Por ejemplo: Las escrituras de constitución o modificación de sociedades, las liquidaciones del impuesto de sociedades, memorias y auditorías...

44. Los profesionales liberales y los empresarios individuales deben presentar una documentación muy similar a la de otros particulares (que trabajan por cuenta ajena), pero ampliada con documentos típicos de empresas como:

a) Liquidaciones del impuesto sobre el valor añadido.
b) Liquidaciones de seguros sociales.
c) Contratos o escrituras de locales de negocio.
d) Libros de contabilidad.
e) Impuesto sobre actividades económicas.

□□□□□□□□

a, b, c, d, e. (Y, sin duda, algunos otros documentos.)

La entrevista. Objetivos

En el período que media *entre la presentación de la solicitud y la formalización de la operación* (fase de concesión), es habitual que el responsable de riesgos de la entidad y el peticionario mantengan conversaciones. Este diálogo puede desarrollarse en una o más entrevistas, según:

- La propia operación (grado de complejidad, nivel de riesgo, determinación de la rentabilidad, etcétera).
- La personalidad del solicitante (persona física o jurídica, nivel cultural, historial y antigüedad como cliente, garantías que ofrece, etcétera).
- El grado de adecuación de la solicitud a la política crediticia de la entidad.

Una operación formalmente sencilla, solicitada por un cliente con riesgo bajo y en línea con la política crediticia de la entidad, puede ser tratada en una sola entrevista: hay pocos cabos sueltos que atar.

El estudio y la decisión de los riesgos con particulares suelen estar bastante normalizados: examinados y compulsados los datos de la solicitud, la operación será tanto más viable cuanto más se adapten al patrón o esquema prefijado por la entidad.

Es frecuente, en algunas operaciones –por ejemplo, préstamos–, valorar los datos de la solicitud por medio de puntos o coeficientes según tablas predeterminadas (*credit-scoring*). Si las condiciones del peticionario reúnen el número mínimo de puntos requeridos (según el modelo fijado de antemano), la concesión es un hecho. Los modelos se confeccionan a partir de datos estadísticos debidamente ponderados.

En los supuestos descritos, una entrevista será generalmente suficiente para una primera valoración de la solicitud. Por el contrario, en riesgos más complejos, especialmente de personas jurídicas, es probable que deban celebrarse varias entrevistas e intercambios de información.

¿Cuáles son los objetivos de las entrevistas? Veamos algunos casos.

45. El cliente **C** se dirige al Banco Hispania para solicitar un crédito. ¿Qué preguntas son las que, en principio, formulará el cliente? (Escriba, por lo menos, tres.)

    ....

    ....

    ....

□□□□□□□□

Por ejemplo:

- ¿Obtendré la cantidad que necesito?
- ¿En cuánto tiempo y de qué modo tendré que devolverla?
- ¿A cuánto ascenderán las cuotas?
- ¿Qué intereses y comisiones me aplicarán?
- ¿Son éstas las condiciones más ventajosas que puedo obtener?
- ¿Qué garantías me van a pedir?
- ¿Cuánto tardarán en decidir si me conceden o no el crédito?

Las respuestas a estas preguntas del cliente constituyen la **asesoría** que la entidad debe ofrecerle.

46. Escriba ahora qué cuestiones puede plantearse el responsable de riesgos respecto al peticionario (tres, por lo menos).
....
....
....

□□□□□□□□

Por ejemplo:

- ¿Qué nivel de riesgo aparente ofrece? (¿Cobraremos?)
- ¿Qué modalidad de operación activa se le puede proponer?
- ¿Para qué necesita el dinero?
- ¿Por qué necesita dinero?
- ¿Con qué cuenta para devolverlo?
- ¿Qué beneficios y compensaciones puedo conseguir para la entidad?

El responsable de riesgos debe fijar su atención no sólo en la finalidad que se le dará al importe prestado sino también en cuál es la causa de que el peticionario no tenga dinero para esa finalidad y deba recurrir a la entidad financiera.

La entidad obtiene datos del cliente por diversos medios (la solicitud, la información interna y externa...), pero, además, el responsable de riesgos debe utilizar las entrevistas para **completar los datos y profundizar en ellos.**

47. Desde la perspectiva de la entidad, los dos primeros objetivos de las entrevistas son:

    1. .... al cliente.
    2. .... los datos recibidos y profundizar en ellos.

□□□□□□□□

1. Asesorar (y/o conocer)
2. Completar

Como consecuencia de la *información recíproca*, se dará un mayor o menor grado de acercamiento de posiciones. Cuanto más coincidan los puntos de vista, habrá más probabilidades de acuerdo y, por tanto, de que la solicitud pase a la etapa de estudio, siendo suficientes una o dos entrevistas.

48. La entidad financiera *vende* crédito en unas condiciones determinadas. El cliente, aunque interesado en obtener crédito (*comprar* crédito), no lo acepta en esas condiciones. En mayor o menor medida, cabe la posibilidad de ....

□□□□□□□□

negociar

Negociar la operación es el tercer objetivo de las entrevistas. Veamos con detalle cada uno de estos objetivos.

Asesorar al cliente

49. Asesorar al cliente en materia de riesgo significa:

    a) Ofrecerle la operación más adecuada a sus necesidades.
    b) Informarle acerca de sus posibilidades de conseguir crédito.
    c) Concretarle el coste de la operación (y a cuánto ascenderán las cuotas, según la modalidad).
    d) Definir qué garantías debe aportar.
    e) Orientarle en la cumplimentación de la solicitud.

□□□□□□□□

a, b, c, d, e. (En cuanto a *e*, hay entidades que entregan los impresos directamente a los clientes, y las hay que prefieren que los cumplimenten los empleados de la entidad.)

Ya hemos visto que, en una entrevista, el cliente puede hacer muchas preguntas. Las respuestas que obtenga dependerán de que:

1. El responsable de riesgos tenga claro qué significa el cliente para su entidad.
2. Dicho responsable conozca bien su oficio.
3. Se establezca una buena comunicación entre ambos interlocutores.

50. Para las entidades, el cliente de riesgo es:

a) La principal fuente de beneficios.
b) Una de las fuentes más importantes de beneficios.
c) Una más de las fuentes de beneficios.

□□□□□□□□

a.

La existencia del cliente de riesgo (y de otras operaciones) permite a la entidad cumplir sus fines: expandirse, repartir dividendos, aumentar sus reservas, incrementar su acción social, etcétera (según la clase de entidad financiera).

51. Así, una entidad podrá atender a sus fines siempre que .... nuevos clientes y .... los antiguos.

□□□□□□□□

capte
mantenga

Parece sencillo, pero no lo es tanto, si pensamos que **la competencia opina exactamente lo mismo** y que captar un nuevo cliente frecuentemente implica "quitárselo" a otra entidad.

En la captación de un nuevo cliente (y también en la conservación del cliente antiguo) influye de modo decisivo la imagen de la entidad, las condiciones de cada operación propuesta y la *agresividad* del personal comercial.

Un buen asesoramiento a los clientes es un componente muy positivo de la imagen de la entidad.

52. Señale las alternativas que considere correctas:

    a) Generalmente, el solicitante de un crédito o un préstamo opta por la entidad que se lo ofrece más barato.
    b) Un buen asesoramiento, ofrecido por la entidad, es un factor positivo que puede compensar algunas condiciones más beneficiosas de la competencia.
    c) Un cliente insuficientemente asesorado puede optar por otra entidad, aunque nuestra oferta sea mejor.

□□□□□□□□

b, c.

Si, en general, *a* fuera verdad, las entidades que aplican tipos de interés más elevados no podrían formalizar operaciones de riesgo, y no es así. El correcto asesoramiento del cliente mejora la relación precio-calidad, justificando el precio en razón de la calidad. Si se implanta como sistema en todas las etapas del ciclo crediticio, constituye además un buen servicio postventa, apreciado por todo comprador a la hora de elegir.

Las entidades no se limitan a las operaciones propuestas directamente por los clientes, sino que también ofrecen estas operaciones al público en general: las *venden*.

53. Escriba tres cualidades que considere indispensables para un vendedor:
    ....
    ....
    ....

□□□□□□□□

Entre otras:

- Buen conocimiento de las técnicas de venta.
- Buena capacidad de comunicación.
- Tenacidad.
- Buen conocimiento del mercado y de la competencia.
- Buen conocimiento del producto (y de las posibilidades de la entidad).

Es conveniente que el responsable de riesgos de una entidad financiera, en su calidad de vendedor, posea estas cualidades y otras similares.

Centremos nuestra atención en la última de las citadas: buen conocimiento del producto.

54. En el negocio de riesgo, conocer el producto significa:

   a) Dominar todas las modalidades de operaciones de riesgo vigentes en el catálogo de la entidad.
   b) Tener noción de qué diferencias existen entre las percepciones de la entidad y las de la competencia, según operaciones.
   c) Conocer qué operaciones deben ser atendidas preferentemente, de acuerdo con la política crediticia de la entidad.
   d) Saber qué ofertas del catálogo de operaciones de riesgo se destinan a clientes especiales (campañas sectoriales, tipos de interés preferentes, créditos subvencionados por la Administración...).
   e) Estar al corriente de qué exigencias de la política crediticia admiten flexibilidad.

a, b, c, d, e.

Conocer el oficio quiere decir ofrecer al cliente la posibilidad de obtener la mejor información: cierta, actualizada, y adaptable a sus necesidades.

55. Asesorar al cliente es dar .... satisfactorias a sus ....

respuestas (o soluciones)
preguntas (necesidades)

Para conseguirlo es preciso que exista buena comunicación con él. Pero, la comunicación es un proceso recíproco de transmisión de conceptos. Una buena comunicación es indispensable para dar y recibir información al y del peticionario.

El responsable de riesgos también asesora cuando se anticipa a las preguntas del cliente y da su opinión profesional y objetiva sobre los proyectos o bienes a financiar.

56. ¿Cuáles de las siguientes condiciones son necesarias para establecer buena comunicación con el cliente?

   a) Dedicarle tiempo y atención.
   b) Escucharle y observarle atentamente.
   c) Usar un lenguaje comprensible.

a, b, c.

57. Imaginemos que, durante la entrevista que mantiene con el cliente, el director de la oficina (de la entidad) sufre continuas interrupciones telefónicas o de empleados que precisan informaciones o firmas. ¿Cuál es su opinión?

a) Es una situación inevitable, consecuencia de la diversidad de obligaciones de un director de oficina.
b) Es algo que, aunque habitual, debe y puede ser evitado.

□□□□□□□□

Le hemos pedido su opinión; si usted fuese el cliente y estuviesen discutiendo del dinero que necesita, probablemente agradecería recibir una atención exclusiva e ininterrumpida.

Si no dedicamos tiempo y atención al entrevistado, no podremos escucharle y observarle: fallará la comunicación.

Pero la comunicación no sólo es verbal; la imagen de una persona también es significativa para su interlocutor: la manera de vestir, los gestos, las actitudes. Estos detalles forman parte del marco en que tiene lugar la entrevista.

58. El director de la oficina mantiene una entrevista con un cliente que ha pedido un préstamo de 5 000 000 PTA para comprarse una embarcación de recreo. El director sospecha que la embarcación, de acuerdo con la marca y el modelo, tiene un precio muy inferior al importe solicitado. Se lo insinúa de modo discreto. Supongamos que el cliente reacciona de alguna de las siguientes maneras:

1. Encaja serenamente la objeción. Insiste en mantener la cifra. Con voz tranquila y ademanes pausados, se brinda a ofrecer los justificantes necesarios.
2. Encaja mal la objeción. Insiste en la cifra y trata de enfatizar, con cierta crispación, la confianza que merece como cliente de la entidad.
3. Encaja bien la objeción y está dispuesto a reducir la cifra.

¿Qué actitudes de las descritas motivan desconfianza? ....
¿Por qué? ....
....
....
....
....
....

□□□□□□□□

la 2 y la 3
Su respuesta debe estar de acuerdo con lo siguiente:

La reacción 2 provoca desconfianza porque, en estas circunstancias, invocar su relación con la entidad es un intento de evitar la cuestión principal: justificar la finalidad del préstamo (o su cuantía).

La actitud 3 evidencia que el cliente está dispuesto a aceptar "cualquier cosa"; tal vez la finalidad declarada no es real o no tiene una idea clara de lo que quiere.

(También puede haber desconfiado de la reacción 1, porque puede darse el caso de que el peticionario sea una persona de dudosa moralidad, que tenga la intención de presentar documentos falsos, si la entidad solicita algún tipo de justificante. La manipulación de documentos, sellos o firmas se da en alguna ocasión, pero se trata de algo marginal. Ante sospechas fundadas, la entidad efectuará las verificaciones necesarias.)

Es indispensable usar un lenguaje comprensible. Ciertos clientes avezados comprenden el argot bancario y financiero. Pero, generalmente, no es así. Todos agradecemos la información expresada en palabras inteligibles.

59. Escuche al responsable de riesgos: *Su solicitud incide en un momento coyuntural muy delicado debido a los índices de crecimiento del pasivo. No puedo asegurarle cuál va a ser el* timing *de la operación.* Seguramente:

a) El cliente no entenderá nada.
b) Lo mejor sería decirle que no, al cliente, y explicarle, sencillamente, las razones.

□□□□□□□□

a, b.

Verificar y ampliar información

Algunas solicitudes (cuando las rellenan los interesados) son presentadas con datos incompletos o dudosos. Esto puede ser debido a dos motivos:

- Que el cliente, involuntariamente, olvide algo, o que no sepa cumplimentar algún apartado correctamente.

- Que intente encubrir o disfrazar algún dato.

El primer motivo no tiene mayor importancia –muchos clientes no están acostumbrados a rellenar formularios con el nivel de precisión que prevé la entidad–; esto se soluciona con la colaboración del responsable de riesgos. El momento idóneo para hacerlo es la entrevista.

Algunas entidades tienen previsto que sus empleados cumplimenten la solicitud, de modo que el peticionario sólo tenga que contestar a las preguntas y aportar los documentos que se le piden. Esto puede ser considerado como un servicio más y un aumento de calidad de la imagen de la entidad.

El segundo motivo es más grave. A través del detenido examen de la solicitud, y observando atentamente al cliente en las entrevistas, el responsable debe averiguar si hay mala fe en el peticionario y en qué grado.

60. Para ello, hay que distinguir entre el solicitante que:

1. Enfatiza excesivamente los datos positivos.
2. Manipula los datos con intención de conseguir un crédito, préstamo u otra operación de riesgo que, de otro modo, resultaría inaceptable para la entidad.
3. Pretende defraudar a la entidad.

¿Qué actitud deberá adoptar el responsable de riesgos, si, durante la entrevista, confirma alguno de los supuestos anteriores?

1. ....
....
2. ....
....
3. ....
....

□□□□□□□□

1. Intentar que el cliente ajuste a la realidad los datos exagerados.
2. Hacerle ver de modo discreto que *hemos descubierto su juego*. Si procede, examinar a fondo el asunto. Tal vez tenga solución.
3. Finalizar la entrevista con corrección y firmeza. Dar carpetazo al expediente.

A veces, la actuación del cliente es consecuencia del desconocimiento de la viabilidad de su petición (es demasiado optimista –o pesimista– en relación con la opinión que le merecerá a la entidad). Hay actitudes que, aun exentas de mala fe, siguen siendo peligrosas: es conveniente detectarlas y, a ser posible reconducirlas.

Negociar la operación

Si la posición de la entidad y la del cliente no coinciden, es porque:

- Las condiciones exigidas por la entidad no convienen al peticionario.
- Las condiciones que propone el cliente no interesan a la entidad.

Se impone una negociación de los puntos conflictivos.

En los *contratos de adhesión* esta negociación es casi inexistente. El cliente no propone las condiciones, simplemente las acepta o no.

61. En algunas operaciones será posible una negociación (limitada) referida a:

a) Alternativas a la modalidad solicitada.
b) Duración de la operación (generalmente, acortando el plazo).
c) Garantías.
d) Compensaciones.

□□□□□□□□

a, b, c, d.

En principio, la negociación plena sólo tiene lugar en algunas operaciones de riesgo con empresas.

Los representantes de la sociedad peticionaria tienen la oportunidad de diseñar lo que ésta necesita y proponerlo a la entidad financiera; en la medida en que las condiciones solicitadas por la empresa coincidan con la política crediticia de la entidad, existirá una mayor aproximación entre ambas partes.

Si la empresa no propone las condiciones y se limita a examinar las que la entidad le ofrece, puede ocurrir lo mismo: que haya acuerdo o no.

La divergencia exige negociar. Si falla la negociación, fracasará la operación.

La negociación se desarrolla por medio de entrevistas. En ellas, cada parte fija los objetivos de la negociación, averigua qué ventajas puede obtener, y determina en qué y hasta qué punto puede ceder.

Para potenciar su habilidad negociadora, el responsable de riesgos debe conocer bien el catálogo de la entidad, las condiciones vigentes en el mercado y los puntos fuertes y débiles de la empresa peticionaria.

Todas estas cuestiones están desarrolladas en el CURSO EPISE *Operaciones de Riesgo*.

62. Los tres objetivos de las entrevistas son:

    1. .... al cliente.
    2. .... los datos recibidos y .... en ellos.
    3. .... la operación de riesgo.

□□□□□□□□

1. Asesorar (y/o conocer)
2. Completar
   profundizar
3. Negociar

63. Las tres primeras etapas del ciclo crediticio son:

    1. ....
    2. ....
    3. ....

□□□□□□□□

1. Solicitud
2. Estudio
3. Informe y decisión

Estudie el resumen de este tema, que encontrará a continuación.

Utilice esta cartulina para tapar las respuestas del texto mientras esté respondiendo por cuenta propia

resumen

Propósito y contenido de la solicitud

La solicitud es la primera etapa del ciclo crediticio.

Para obtener crédito en nombre propio o en representación de una sociedad, alguien, una persona física, debe cumplimentar la solicitud, firmarla y entregarla. Son los términos concretos de la petición.

Las entidades financieras pueden tener diversos formularios de solicitud, adecuados a la personalidad jurídica del peticionario y a la clase de operación propuesta; pese a sus diferencias formales, cumplen la misma finalidad.

El contenido de cualquier solicitud responde, fundamentalmente, a 4 preguntas:

Preguntas	**Datos a reflejar en la solicitud**
Datos del peticionario	
– ¿Quién solicita? – ¿Con qué cuenta para pagar?	– Identificación, historial... – Solvencia y garantías
Datos de la operación	
– ¿Qué solicita y cómo lo quiere? – ¿Para qué lo solicita?	– Importe y condiciones del crédito o préstamo – Finalidad o destino del crédito o préstamo

Estas *preguntas clave* permiten clasificar los datos de cualquier solicitud. Cada una permite determinar cosas muy concretas.

La solicitud sirve para que:

- El solicitante **concrete por escrito los términos de la petición.**

- La entidad financiera **obtenga información sobre el solicitante.**

Si los términos de la petición **están en línea con la política crediticia de la entidad** y el solicitante ofrece garantías suficientes, la operación propuesta podrá calificarse de *aceptable* y pasar a la etapa de estudio.

Las solicitudes que, ya en un primer momento, se revelan como inaceptables deben desestimarse lo antes posible para eliminar costes innecesarios (tiempo y trabajo). Esa primera selección empieza:

- Cuando el peticionario, verbalmente, nos propone la operación.

- Al recibirse un formulario de solicitud debidamente rellenado.

Según cómo se lleve a cabo el análisis de los datos, las solicitudes inaceptables se descubrirán antes. En las operaciones más complejas se examinan, en primer lugar, los datos fundamentales, antes de adentrarse en el estudio del riesgo.

A veces, al leer la solicitud ya se ve que la operación no es viable. Algunas circunstancias –mencionadas en una solicitud– ayudan a desestimarla desde buen principio, por ejemplo:

- Contradicciones y omisiones no aclaradas.

- El peticionario está muy endeudado respecto a sus ingresos o beneficios, o lo estaría si se le concede crédito.

- El peticionario no aclara debidamente por qué, sin ser cliente nuestro, nos presenta la solicitud.

- Antecedentes de demandas judiciales por impago.

A veces, se admite alguna solicitud con información negativa, por ejemplo, cuando se prevé una mejora de las expectativas del peticionario, o bien cuando éste supera antiguas dificultades (y, por supuesto, cuando se trata de renovaciones forzadas).

Una primera criba bien realizada evitará que algunas solicitudes prosperen, con la repercusión económica, para la entidad, de abaratar el estudio de los riesgos.

El riesgo de una operación activa nace con su formalización. Pero sus factores o causas están latentes desde el momento en que se acepta la solicitud.

Quiénes son clientes de riesgo

En el tema anterior vio que las operaciones de riesgo podían catalogarse desde distintos puntos de vista. Por ejemplo:

- Por la personalidad del beneficiario: fundamentalmente, personas físicas o jurídicas.
- Por sectores económicos: público o privado.
- Por sus garantías: con la única garantía personal del solicitante, con garantía real y con garantía personal (de terceros).

En este tema, dedicado a la solicitud, hemos considerado que el principal factor que determina la clase de formulario de solicitud de una operación activa determinada es la personalidad del solicitante; distinguiendo entre:

- Trabajadores por cuenta ajena, profesionales liberales y empresarios individuales (es decir, *personas físicas*).
- Empresas (sociedades mercantiles) y otras entidades con personalidad jurídica, que actúan a través de sus representantes o apoderados (es decir, *personas jurídicas*).

Ambas solicitudes se reproducen en sendos anexos (3 y 8). Todos los peticionarios requieren un trato particularizado del responsable que recibe la solicitud, puesto que **todos** contribuyen a **generar beneficios** para la entidad.

Aceptar una solicitud en regla *no supone hacer ningún favor al cliente*. En todo caso existe una correlación de posibles beneficios mutuos, si la contratación se realiza a satisfacción de ambas partes.

Solicitudes de particulares (trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales)

Las informaciones que habitualmente hay que incluir en una solicitud de trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales, aparecen en el anexo 6, clasificadas en cuatro grandes apartados. Examínelo.

Estas solicitudes se acompañan de algunos documentos –generalmente, pocos–; el último apartado del anexo 3 contiene una relación de los más frecuentes, referidos, básicamente, al solicitante, su cónyuge, y los ingresos y gastos de la unidad familiar.

Cuando el peticionario desarrolla actividades de tipo profesional o empresarial, debe aportar documentos muy similares a los de las empresas: estados contables, liquidaciones de impuestos y seguros sociales, impuesto sobre actividades económicas...

Solicitudes de empresas (personas jurídicas)

Mientras que las solicitudes formuladas por personas naturales o físicas se cumplimentan con sus datos personales: nombre y apellidos, edad, domicilio, número del DNI (y NIF), etcétera, y su capacidad para contratar operaciones de riesgo es consecuencia de su mayoría de edad (debidamente acreditada), las personas jurídicas deben aportar los datos de su constitución, domicilio social, capital social, y contratan con la mediación de sus representantes legales, cumplimentando solicitudes más complejas, que recogen también la naturaleza de los poderes conferidos, justificando tales extremos mediante las escrituras públicas correspondientes. Los servicios jurídicos de la entidad comprobarán si el firmante de la solicitud tiene poderes bastantes para gestionar y suscribir la operación (de ahí que tal comprobación se denomine **bastanteo** de poderes).

El anexo 7 contiene las informaciones más habituales que las entidades recaban de las empresas con las que pueden asumir riesgo; los datos más significativos son los contenidos en escrituras notariales y los referentes a su situación económico-financiera. Examine con detenimiento los apartados del anexo 8.

La entrevista. Objetivos

En el período que media entre la presentación de la solicitud y la formalización de la operación (fase de concesión), es habitual que el responsable de riesgos de la entidad y el peticionario celebren una o más entrevistas, según:

- La propia operación (grado de complejidad, nivel de riesgo, determinación de la rentabilidad, etcétera).
- La personalidad del solicitante (persona física o jurídica, nivel cultural, historial y antigüedad como cliente, garantías que ofrece, etcétera).
- El grado de adecuación de la solicitud a la política crediticia de la entidad.

Una operación formalmente sencilla, solicitada por un cliente con riesgo bajo y en línea con la oferta de la entidad, puede ser tratada en una sola entrevista: hay pocos cabos sueltos que atar.

El estudio y la decisión de los riesgos con particulares, profesionales y empresarios individuales suelen estar bastante normalizados: examinados y contrastados los datos de la solicitud la operación será tanto más viable cuanto más se adapten al patrón o esquema prefijado por la entidad.

En cambio, el estudio de operaciones con empresas suele ser más complejo; en muchos casos, admiten una negociación más amplia entre la entidad y el peticionario, alejándose del típico contrato de adhesión.

Los objetivos básicos de la entrevista con el cliente son:

1. Asesorarle (y/o conocerle).
2. Completar los datos que aporta y profundizar en ellos.
3. Negociar algunas condiciones de la operación, de acuerdo con sus características y las del peticionario.

Una entidad financiera podrá atender a sus fines siempre que capte nuevos clientes y mantenga a los antiguos. La existencia del cliente de riesgo (y de otras operaciones) permite a la entidad cumplir sus fines: expandirse, repartir dividendos, aumentar sus reservas, incrementar su acción social, etcétera (según la clase de entidad).

En la captación de un nuevo cliente (y también en la conservación del cliente antiguo) influye de modo decisivo la imagen de la entidad y las condiciones de la operación propuesta. Un buen asesoramiento es un valor positivo: añadido a la imagen de la entidad, genera confianza.

El correcto asesoramiento del cliente mejora la relación precio-calidad, justificando el precio en razón de la calidad. Si se implanta como sistema en todas las etapas del ciclo crediticio constituye, además, un buen servicio post-venta, apreciado por todo comprador a la hora de elegir. Un buen vendedor debe poseer cualidades específicas, por ejemplo:

- Conocimiento de las técnicas de venta.
- Capacidad de comunicación.
- Tenacidad.
- Conocimiento del mercado y de la competencia.
- Conocimiento del producto (y de las posibilidades de la entidad).

Se debe ofrecer al cliente la posibilidad de obtener la mejor información: cierta, actualizada, y adaptable a sus necesidades. Asesorar al cliente es dar respuestas satisfactorias a sus preguntas. También lo es anticiparse a las preguntas del cliente y dar una opinión profesional y objetiva sobre el proyecto a financiar.

Una buena comunicación es indispensable para dar y recibir información. Las condiciones necesarias son:

- Dedicar tiempo y atención al cliente.
- Escucharle y observarle atentamente.
- Usar un lenguaje comprensible.

La diferencia de opiniones exige negociar (dentro del margen que permita la política crediticia de la entidad). Si falla la negociación, fracasará la operación. La negociación se desarrolla por medio de entrevistas. En ellas, ambas partes concretan los objetivos de la negociación, averiguan qué ventajas pueden obtener, y determinan en qué y hasta qué punto pueden ceder.

Responda al cuestionario de repaso, que encontrará a continuación.

EPISE le agradecerá cualquier comentario sobre el tema, ya que permitirá mejorarlo en futuras ediciones.

cuestionario de repaso

Las preguntas que siguen constituyen un repaso de los puntos más importantes del tema que acaba de estudiar. Le servirán también para valorar sus conocimientos y decidir si le conviene repasar el tema, en su totalidad o en alguno de sus apartados. Trate de contestarlas sin consultar ninguna información. Cuando se trate de elegir alternativas marque las que crea correctas.

¡Responda a todas las preguntas antes de comprobar las respuestas correctas que aparecen al final de este *Cuestionario de Repaso*!

Propósito y contenido de la solicitud

1 La solicitud sirve para que:

1. El solicitante ....
2. La entidad obtenga ....

2 Los términos concretos de la solicitud se refieren, principalmente, a: ....
....
....

3 El contenido de una solicitud debe responder a cuatro grandes cuestiones. Escríbalas:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

4 Para que una solicitud pueda ser clasificada de *aceptable*, es preciso que:

1. Los términos de la petición estén ....
....
2. La información que facilita el solicitante permita presumir que ....
....
....

Quiénes son clientes de riesgo

5 Señale las alternativas que considere válidas.

a) Para cada operación de riesgo, una entidad financiera puede diseñar un tipo de solicitud; además, estas solicitudes pueden ser distintas según la personalidad del solicitante (física o jurídica).
b) Para evaluar la capacidad de los firmantes de una solicitud de operación de riesgo es imprescindible saber en calidad de qué firman y comprobar la validez de los documentos acreditativos.
c) A las entidades financieras, de hecho, sólo les interesa conceder crédito a grandes empresas, ya que las operaciones con particulares son las más problemáticas y las menos rentables.

Solicitudes de particulares (trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales)

6 Anote los principales documentos que las entidades suelen solicitar a los peticionarios que son personas físicas: ....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

7 Señale las afirmaciones correctas.

a) Al valorar la solvencia y el patrimonio de un particular, se tienen en cuenta también el medio de vida y las propiedades del cónyuge.
b) Los profesionales liberales y los empresarios individuales justifican los ingresos y gastos de sus negocios mediante estados y libros contables.
c) Las condiciones de los riesgos con particulares suelen ser menos negociables que con grandes sociedades anónimas.

8 Siga señalando:

a) A los peticionarios trabajadores por cuenta ajena, las entidades nunca les exigen declaraciones de bienes, ni previsiones de gastos e ingresos, ya que tienen la garantía de un sueldo fijo.
b) En el caso de riesgos con particulares, la declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas puede ser una fuente de información útil para la entidad financiera.
c) Para una entidad financiera, las propiedades inmobiliarias de personas físicas nunca tienen la consideración de locales de negocio.

Solicitudes de empresas (personas jurídicas)

9 ¿Por qué a las empresas se les exige que hagan constar en su solicitud datos contenidos en escrituras públicas? ....
....
....
....

10 Los datos de clientes, proveedores y competidores de una empresa, reflejados en una solicitud son, por una parte, información valiosa para el estudio de la operación, pero también constituyen una fuente de ....
.... para la entidad financiera.

11

Respecto a las garantías aportadas por las empresas (sociedades anónimas):

a) Para las entidades financieras, el patrimonio de los socios supone una garantía, en relación con el crédito concedido a la empresa de la que son propietarios, aunque no afiancen la operación.
b) Los seguros sobre propiedades, responsabilidades, etcétera, son una garantía indirecta –para la entidad financiera– ya que preservan, en mayor o menor medida, el patrimonio del peticionario.
c) Las entidades deben comprobar, antes de aceptar garantías reales (normalmente, hipotecas), todos sus datos registrales, así como que los inmuebles estén libres de cargas.

La entrevista. Objetivos

12

Anote los principales objetivos de las entrevistas que mantienen los responsables de riesgos de las entidades y los peticionarios:

1. ....
2. ....
3. ....

13

Para poder atender con eficacia las preguntas formuladas por los peticionarios de operaciones de riesgo deberán cumplirse estas condiciones:

1. Que el responsable de riesgos .... qué significa el cliente para su entidad.
2. Que conozca bien su ....
3. Que exista buena .... entre ambos interlocutores.

14

¿De las siguientes alternativas, cuáles son correctas?

a) Los solicitantes de crédito, prácticamente, sólo acuden a las entidades que ofrecen mejores condiciones económicas.
b) Puede ser más importante, para el cliente, estar bien asesorado y recibir un buen servicio que gozar de ventajas meramente económicas.
c) El cliente mal asesorado o informado es el primero que deposita su confianza en otra entidad.

15

Al cliente hay que:

1. Dedicarle ....
2. .... atentamente.
3. Hablarle en un lenguaje que le resulte ....

En la página siguiente hallará las respuestas correctas.

RESPUESTAS AL CUESTIONARIO DE REPASO

1. concrete los términos de su petición
   información sobre el solicitante

2. Modalidad de la operación de riesgo, importe, finalidad, vencimiento, modo de devolución, etcétera (O respuesta similar.)

3. 1. ¿Quién solicita?
   2. ¿Con qué cuenta para pagar?
   3. ¿Qué solicita y cómo lo quiere?
   4. ¿Para qué lo solicita?

4. en línea con la política crediticia de la entidad
   posee capacidad de devolución y garantías suficientes

5. a, b.

6. Coteje su respuesta con la documentación que se detalla en el último apartado del anexo 3.

7. a, b, c.

8. b.

9. Porque son las escrituras los documentos con que se verifica la información procedente del solicitante: nombre de los socios, capital, domicilio, actividad, nombre de los apoderados... (así como los datos de inmuebles propiedad de la empresa).

10. información acerca de posibles clientes

11. b, c.

12. 1. Asesorar al cliente (y/o conocerle)
    2. Completar los datos y profundizar en ellos
    3. Negociar la operación

13. 1. tenga claro
    2. oficio
    3. comunicación
    (O expresiones equivalentes.)

14. b, c.

15. 1. tiempo y atención
    2. Escucharle y observarle
    3. comprensible

Por favor, repase en el texto programado,
los apartados que se refieren a las cuestiones donde haya cometido errores.

anexos

Anexo 1

Información relativa a una solicitud de operación de riesgo*

Don Félix Cuenca Martín está interesado en obtener un préstamo personal de 6 000 000 PTA, en el Banco Hispania, para la compra de un ordenador para su negocio y la modernización de su local comercial.

Propone la devolución en un plazo de 4 años, lo que representa –según le informan en el Banco Hispania– una cuota mensual constante de 135 000 PTA (incluyendo intereses y comisiones).

Conjuntamente con su esposa, es titular de una libreta de ahorro a la vista en la Caja General de Ahorros, que arroja un saldo de 700 000 PTA, y de otra a plazo de 300 000 PTA en el mismo Banco Hispania.

Los cónyuges mantienen un depósito de valores (obligaciones EMESA) cuyo valor nominal es de 4 800 000 PTA y valor actual, según cotización, 5 000 000 PTA. El señor Cuenca también es titular de un fondo de jubilación extraordinaria (instrumentado en participaciones de un fondo de inversión mobiliaria), cuyo valor actual es de 10 000 000 PTA, tiene una cuenta corriente y tarjeta de crédito, todo ello en el mismo banco.

Tienen un turismo, comprado a plazos, cuyo valor actual es de 1 000 000 PTA, por el que pagan una letra mensual de 50 000 PTA (les quedan 12 plazos).

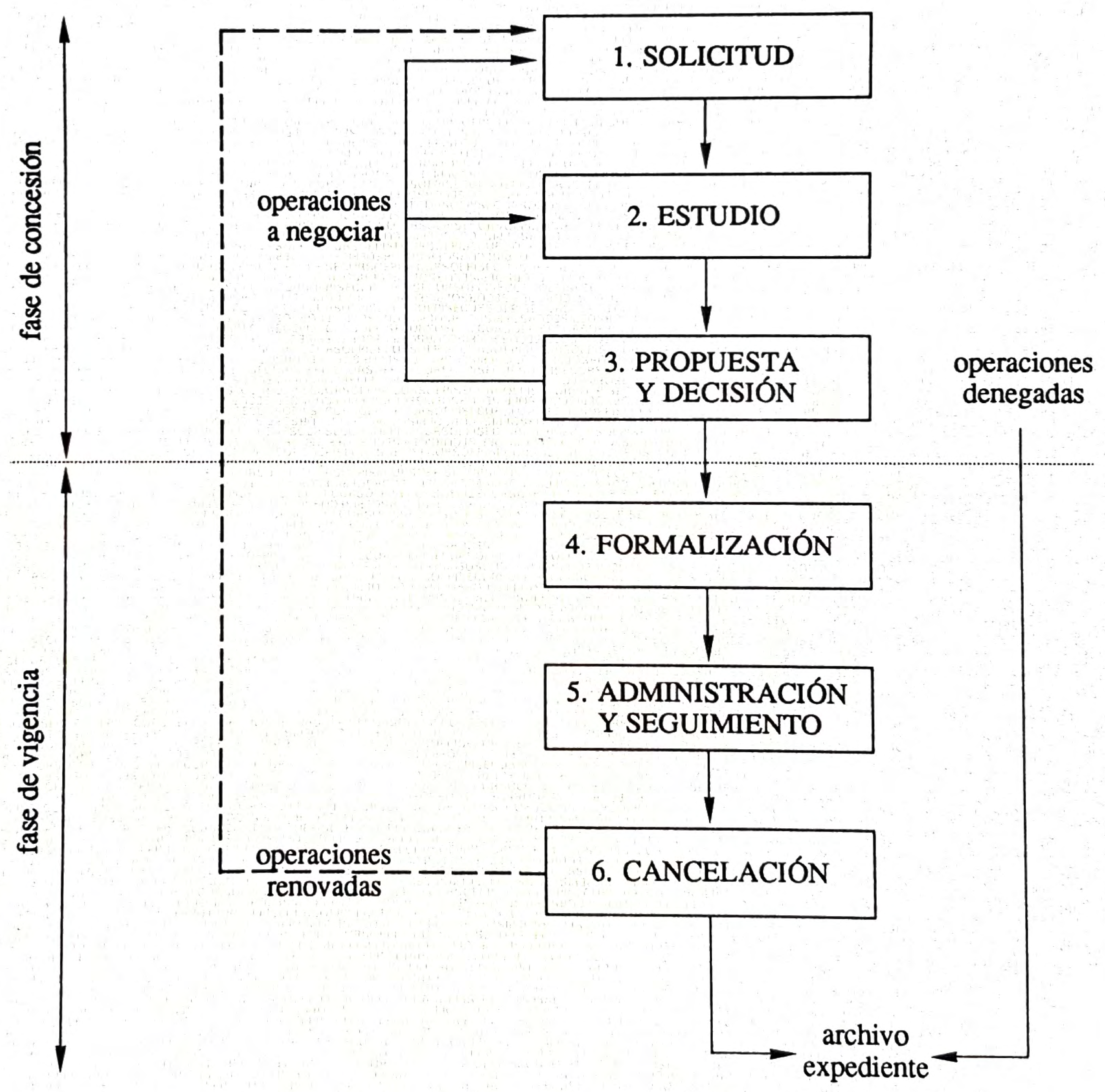
Son propietarios del piso que habitan, valorado en 8 000 000 PTA, gravado por una hipoteca en el Banco Hipotecario, cuyo saldo actual es de 3 000 000 PTA. La cuota mensual de amortización (incluyendo intereses y comisiones) asciende a 30 000 PTA. El piso está asegurado contra incendio y otros riesgos.

Los gastos mensuales de la familia Cuenca son, en promedio, de 300 000 PTA. Sus ingresos vienen a doblar esa cifra.

* Datos intercambiados en una primera entrevista entre el peticionario y el responsable de riesgos de la entidad.

Anexo 2

Etapas del ciclo crediticio



Anexo 3 (I)

Ejemplo de solicitud de operación de riesgo
(profesionales y empresarios individuales)

Banco Hispania, S.A. – Sevilla – Oficina 2

①→ SOLICITUD DE PRÉSTAMO PERSONAL
②→ Importe o límite 6.000.000 PTA Plazo 4 años
Cuota* mensual ; 135.000 PTA
③→ Finalidad (para descuento, indíquese el tipo de papel comercial)
Compra de ordenador y modernización del local comercial

Datos de identificación del solicitante

Nombre y apellidos Félix Cuenca Martín Estado civil Casado
Profesión Comerciante DNI (NIF) 96.666.776-U
④→ Expedido en Sevilla, el 20 de marzo de 19XV
Domicilio actual c/ Nueva, 158 1.° - 41003 SEVILLA
Vivienda de (propiedad/alquiler) propiedad Teléfono 97.12.11
⑤→ Años de residencia en la plaza 40 ; en el domicilio actual 15
Domicilio anterior c/ Vieja, 199 bajos - 41013 SEVILLA

Datos relacionados con el cónyuge

Nombre y apellidos María Sanz Fernández
Profesión Auxiliar Técnica Sanitaria DNI (NIF) 96.034.987-H
Expedido en Sevilla, el 2 de noviembre de 19XT
Régimen económico matrimonial Gananciales
N.° de hijos a cargo del matrimonio
Otros familiares económicamente dependientes

⑥→ **Relación con el Banco Hispania** (excepto operaciones de riesgo)*

Oficina	Operación	N.°	Antigüedad	Saldos (en miles de pesetas)	
				Medio (6 meses)	Actual
2	C/C	3451-12	12 años	338	350
2	Imp. plazo a 1 año	111-12	5 años	–	300
2	Plan jubil. a 15 años	89-21	1 año	–	10.000

* Datos a rellenar por la entidad

(Continúa al dorso)

⑦→ **Datos profesionales o comerciales del solicitante**

Razón social Félix Cuenca Martín
Nombre comercial Deportes Cuenca
Domicilio c/ Nueva, 158 bajos - 41003 SEVILLA
Teléfono 97.12.20 Local de (propiedad/alquiler): propiedad
Actividad Venta al detall de artículos y prendas deportivas
Capital invertido en el negocio 22.000.000 PTA
Referido al último año; ventas 60.000.000 PTA ; beneficios 6.000.000 PTA
Núm. de empleados en nómina 1 Familiares que colaboran habitualmente –
Antigüedad del negocio 15 años Otras informaciones ....

Datos profesionales o laborales del cónyuge

– Profesión liberal o negocio propio

Razón social ....
Nombre comercial ....
Domicilio ....
Teléfono .... Local de (propiedad/alquiler) ....
Actividad ....
Capital invertido en el negocio ....
Referido al último año; ventas .... ; beneficios ....
Núm. de empleados en nómina .... Familiares que colaboran habitualmente ....
Antigüedad del negocio .... Otras informaciones ....

– Trabajo por cuenta ajena

Empresa en la que trabaja Clínica América, S.A.
Domicilio C/ Ebro, 215 - 41090 SEVILLA (tel. 94.20.50)
Actividad de la empresa Odontología
Categoría profesional ATS Antigüedad en la empresa: 10 años
Ingresos anuales fijos (~~netos~~ /brutos) 1.700.000 PTA

Pólizas de seguros vigentes

Detalle	Capital asegurado
Multirriesgo sobre la vivienda (sólo edificación)	5.000.000 PTA
Multirriesgo comercio (local, instalaciones, existencias)	30.000.000 PTA

(Continúa)

Anexo 3 (y II)

⑧→ **Presupuesto familiar del solicitante**

– Ingresos mensuales brutos (de la unidad familiar)

Rentas de la profesión o negocio del solicitante	500.000	PTA
Rentas del trabajo, profesión... del cónyuge	141.000	PTA
Rentas mobiliarias	41.500	PTA
Rentas inmobiliarias		PTA
Otras rentas		PTA
Total ingresos	682.500	PTA

– Gastos mensuales

Gastos domésticos	300.000	PTA
Alquiler de la vivienda (o gastos asimilables) (hipoteca)	30.000	PTA
Amortización de otros créditos, préstamos o anticipos		PTA
Compras a plazos pendientes de pago	50.000	PTA
Prorrata IRPF a pagar (estimación)	75.000	PTA
Total de gastos	590.000	PTA
Cuota mensual de amortización del préstamo solicitado*	135.000	PTA
DIFERENCIA*	92.500	PTA

Declaramos bajo nuestra responsabilidad que todos los datos contenidos en esta solicitud son absolutamente ciertos y que tienen por finalidad la formalización con el Banco Hispania, S.A. de la operación solicitada.

Sevilla, a veinte de enero de 19XY

Firma del solicitante: Firma del cónyuge:

* Datos a rellenar por la entidad.

(Continúa al dorso)

Documentación que se adjunta: (Fotocopias que la entidad coteja con los documentos originales, a su recepción.)

– Referida al solicitante y a su cónyuge:

(X) Documentos nacionales de identidad (y tarjetas de NIF)
( ) Contrato de alquiler de la vivienda
(X) Escrituras o contratos de compraventa de las propiedades inmobiliarias de uso particular (no afectas a actividades profesionales o empresariales)
(X) Resguardos de depósitos de valores
(X) Pólizas de seguros
(X) Última declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas
( ) Última declaración del impuesto sobre el patrimonio
(X) Último recibo pagado (o extracto de cuenta) de cada uno de los créditos o préstamos pendientes de cancelación con otras entidades
(X) Certificados de saldos de cuentas abiertas en otras entidades

– Referida a la profesión o negocio del solicitante:

( ) Impuesto sobre actividades económicas
( ) Contrato de alquiler de los locales de negocio
( ) Escrituras de propiedad o contratos de compraventa de los locales de negocio
( ) Última liquidación (trimestral o mensual) del impuesto sobre el valor añadido
( ) Última liquidación mensual a la Seguridad Social (régimen general y/o autónomos)
( ) Balances referidos a ....31-12-19XX.................................. (último año, trimestre...)
( ) Cuentas de resultados referidas a ....31-12-19XX..............................

– Referida a la profesión o negocio del cónyuge:

( ) Impuesto sobre actividades económicas
( ) Contrato de alquiler de los locales de negocio
( ) Escrituras de propiedad o contratos de compraventa de los locales de negocio
( ) Última liquidación (trimestral o mensual) del impuesto sobre el valor añadido
( ) Última liquidación mensual a la Seguridad Social (régimen general y/o autónomos)
( ) Balances referidos a .... (último año, trimestre...)
( ) Cuentas de resultados referidas a ....

– Referida al trabajo por cuenta ajena del cónyuge:

( ) Última hoja de salario o certificación de la empresa en que trabaja

Anexo 4

Ejemplo de declaración de bienes adjunta a la solicitud

Declaración de los bienes particulares del solicitante D. Félix Cuenca Martín .... y/o de su cónyuge, valorados en pesetas

(Excluidos los bienes afectos al negocio o al ejercicio de la profesión.)

– Efectivo en entidades bancarias y similares	1.000.000
– Valores mobiliarios	15.000.000
– Otros bienes muebles	1.000.000
– Inmuebles	8.000.000
TOTAL	25.000.000
– Hipotecas y otras deudas bancarias	3.018.000
– Compras a plazo (capital pendiente)	600.000
TOTAL	3.618.000

Resumen

– Neto privado	21.382.000
– Neto del negocio (patrimonio + beneficio neto ejercicio 19XX), según balance a 31-12	28.000.000
– Neto total	49.382.000

Detalle de los bienes particulares declarados por D. Félix Cuenca Martín .... y su cónyuge, con indicación de su valor actual en pesetas

– Efectivo en entidades bancarias y similares*

Lta. ahorro vista - Caja Gral. Ahorros, Of. 30	700.000 PTA
Imp. a plazo a un año - Banco Hispania, Of. 2	300.000 PTA

** La cuenta corriente en el Banco Hispania no figura aquí, sino en el balance del negocio (no se incluye entre los bienes particulares).

(Continúa al dorso)

– Valores mobiliarios

Obl. EMESA al 9'35 % (nominal 4.800.000), valor actual 5.000.000 PTA
(depositadas en Bco. Hispania, Of. 2)
Plan de Jubilación Ext. 89-21 Bco. Hispania, Of. 2 10.000.000 PTA

– Otros bienes muebles

Automóvil SE-3111-XZ valor actual 1.000.000 PTA

– Inmuebles*

Vivienda c/ Nueva, 158 1.°; 41003 SEVILLA, valor actual 8.000.000 PTA
(Reg. Prop. Sevilla, tomo 15, libro 10, folio 12, fca. 1416, ins. 4)

– Hipotecas y otras deudas bancarias

Préstamo hipotecario (Bco. Hipotecario, Sevilla) pdte. 3.000.000 PTA
Tarjeta VISA (Banco Hispania, Of. 2) pdte. 18.000 PTA

– Compras y ventas a plazo (capital pendiente)

Letras aceptadas automóvil (Sevifin, S/A) 12 × 50.000 = 600.000 PTA

Declaramos, bajo nuestra responsabilidad, que todos los datos contenidos en esta declaración de bienes son absolutamente ciertos, y nos obligamos a comunicar al Banco Hispania, S.A. cualquier disminución de nuestro patrimonio que sea igual o superior a la cuarta parte del neto total declarado.

Sevilla, a veinte de enero de 19XY

Firma del solicitante: Firma del cónyuge:

* El local comercial no figura aquí, sino en el balance del negocio (no se incluye entre los bienes particulares)

Anexo 5

Último balance y cuenta de resultados de la firma
Félix Cuenca Martín (Deportes Cuenca)

Balance a 31–12–19XX

ACTIVO	
Caja	300 000
Bancos	4 000 000
Clientes	2 500 000
Existencias	9 150 000
Deudores varios (Sr. Cuenca, a cta. beneficios)	6 000 000
Mobiliario e instalaciones	3 000 000
Inmuebles*	10 000 000
Total activo	34 950 000

PASIVO	
Proveedores	5 000 000
Efectos a pagar	1 450 000
Impuestos y seguros sociales a pagar	500 000
Beneficio ejercicio	6 000 000
Patrimonio	22 000 000
Total pasivo	34 950 000

Cuenta de resultados del ejercicio 19XX

Ventas	60 000 000
Compras y gastos	54 000 000
– Consumo**	48 000 000
– Gastos comerciales	1 500 000
– Gastos de personal y seguros sociales	2 000 000
– Otros gastos (incluidas amortizaciones)	500 000
– Impuestos directos	2 000 000
Beneficio neto	6 000 000

* C/ Nueva, 158 bajos; 41003 Sevilla. Registro de la Propiedad de Sevilla, tomo 15, libro 10, folio 12, finca 1416, inscripción 5.

** Existencias iniciales	7 650 000
Compras	49 500 000
Existencias finales	–9 150 000
	48 000 000

Anexo 6

Solicitudes de operaciones de riesgo de particulares
(trabajadores por cuenta ajena, profesionales y empresarios individuales)

Informaciones más habituales

1. Identificación e historial

1.1 Datos comunes:
- Nombre y apellidos del solicitante.
- Número DNI (y NIF).
- Lugar y fecha de nacimiento.
- Estado civil.
- Domicilio actual y tiempo de residencia.
- Domicilios anteriores y tiempo de residencia.
- Datos del cónyuge (nombre, DNI –y NIF–, lugar y fecha de nacimiento).
- Régimen económico matrimonial.
- Relación con la entidad.

1.2 Para trabajadores por cuenta ajena:
- Empresa donde trabaja el solicitante.
- Empresa donde trabaja el cónyuge.
- Cargo que ocupa cada uno de ellos y antigüedad en la empresa.
  - Clase de contrato laboral.
  - Ocupaciones anteriores.

1.3 Para profesionales y empresarios individuales:
- Clase de actividad (y epígrafe del impuesto sobre actividades económicas).
- Nombre comercial.
- Domicilio.
- Antigüedad.
- Actividades o negocios anteriores.
- Número de empleados en nómina y de colaboradores habituales.

2. Importe y condiciones de la operación

- Importe o límite solicitado.
- Plazo(s) propuesto(s) para la devolución.
- Condiciones de devolución.
- Otros pactos y compromisos (incluyendo compensaciones).

(Continúa al dorso)

3. Finalidad del importe solicitado

3.1 Trabajadores por cuenta ajena:
- Adquisición de vivienda.
- Rehabilitación, ampliación o mejora de la vivienda.
- Otros gastos domésticos.
- Adquisición de vehículos (automóviles, embarcaciones...).
- Vacaciones y otros viajes.

3.2 Profesionales y empresarios individuales:
- Financiación de actividades habituales.
- Financiación de nuevos proyectos.
- Financiación de gastos de investigación y similares.

4. Solvencia y garantías

4.1 Datos particulares:
- Declaración de ingresos y gastos mensuales.
- Declaración de bienes.
- Deudas vigentes y avales otorgados.
- Pólizas de seguros.
- Garantías personales (de familiares y amigos).

4.2 Datos relativos al negocio o profesión:
- Últimos balances y cuentas de resultados.
- Capital empleado y otras aportaciones recibidas.
- Expectativas de negocio (ventas futuras confirmadas, etcétera).
- Deudas vigentes y avales otorgados.
- Líneas de descuento.
- Pólizas de seguros.
- Garantías personales (de clientes, proveedores o colaboradores).

Anexo 7

Solicitudes de operaciones de riesgo
(personas jurídicas)

Informaciones más habituales

1. Identificación e historial

- Razón social (y nombres comerciales).
- Código de identificación fiscal.
- Inscripción en el Registro Mercantil.
- Objeto social (y epígrafe del impuesto sobre actividades económicas).
- Domicilio actual y anteriores (con indicación de sucursales y dependencias auxiliares, si es el caso).
- Escrituras públicas de constitución, estatutos, modificaciones.
- Escrituras públicas de apoderamiento (alcance de los poderes, vigencia...).
- Vinculación con otras sociedades.
- Antigüedad y antecedentes históricos de la empresa y, en su caso, del grupo a que pertenece.
- Composición de la dirección.
- Composición del accionariado.
- Composición de la plantilla.
- Relación con la entidad.
- Relación con otras entidades financieras.
- Principales clientes y proveedores y cifras de giro.

2. Importe y condiciones de la operación

- Importe o límite solicitado.
- Plazo(s) propuesto(s) para la devolución.
- Condiciones de devolución.
- Otros pactos y compromisos (incluyendo compensaciones).

(Continúa al dorso)

3. Finalidad o destino del importe solicitado

- Obtención de liquidez:
  a) Por ventas con cobro aplazado.
  b) Por exportaciones.
  c) Por desajustes eventuales de tesorería.
  d) Por necesidades imprevistas.

- Financiación de compras:
  a) Habituales.
  b) De campaña.
  c) Excepcionales.

- Financiación de activos fijos:
  a) Instalaciones.
  b) Bienes de equipo.
  c) Otros activos materiales.
  d) Gastos de investigación.

4. Solvencia y garantías

- Estados financieros y económicos:
  a) Balances.
  b) Cuentas de resultados.
  c) Previsiones de tesorería.
  d) Detalles de compras y ventas (plazos, importes medios, etcétera).
  e) Otras previsiones.
  f) Auditorías internas y externas.

- Depósitos bancarios.
- Pólizas de seguros.
- Garantías reales (títulos de propiedad, descripción y valoración).
- Garantías personales (de terceros, con indicación del patrimonio de los fiadores).
- Deudas vigentes (incluidas clasificaciones de descuento de efectos) y avales otorgados.

Anexo 8 (I)

Ejemplo de solicitud de operación de riesgo de empresas
(personas jurídicas)

Banco Hispania, S.A. – Sevilla – oficina 2

SOLICITUD DE ....
Importe o límite .... PTA. Plazo ....
Condiciones económicas propuestas* ....
.... Cuota (mensual, trimestral...) ....
(Tasa anual equivalente ....)
Finalidad (para descuento, indíquese el tipo de papel comercial) ....
....
....
Garantías (personales y/o reales, expresando importes) ....
....
....
....
....
Compensaciones: Saldos medios (por cuentas o depósitos) ....
....
....
....
Servicios ....
....
Negocio extranjero ....
....
....

Datos de identificación de la empresa solicitante

Razón social ....
.... CIF ....
Nombre(s) comercial(es) ....
Actividad ....
Constituida el .... , en ....
Notaría ....
Datos registrales ....
....
Domicilio actual (indíquense los distintos establecimientos, almacenes, etcétera)
....
.... Teléfonos ....
Locales de (propiedad/alquiler)..
Antigüedad de los distintos establecimientos ....
....

* Datos a rellenar por la entidad.

(Continúa al dorso)

Datos del apoderado (o apoderados) que suscribe(n) la solicitud

Nombre y apellidos ....
Cargo .... DNI (NIF) ....
Expedido en ...., el ....
¿Es socio o accionista de la empresa? ....

Nombre y apellidos ....
Cargo .... DNI (NIF) ....
Expedido en ...., el ....
¿Es socio o accionista de la empresa? ....

Nombre y apellidos ....
Cargo .... DNI (NIF) ....
Expedido en ...., el ....
¿Es socio o accionista de la empresa? ....

Información financiera

Capital suscrito .... Desembolsado ....
Ampliaciones o reducciones de capital previstas (indicando importes, fechas y demás datos) ....
....
....
....
Principales accionistas (expresando porcentaje sobre capital) ....
....
....
....
....
Empresas participadas (expresando porcentajes) ....
....
....
....
....
Inmuebles (situación, datos registrales y valor actual) ....
....
....
....
....
Otros activos a detallar ....
....
....

(Continúa)

Anexo 8 (II)

Riesgos en entidades financieras (créditos en cuenta corriente, préstamos, descuento comercial y avales, con expresión de la entidad, oficina, saldos pendientes y vencimiento) ....
....
....
.... Pólizas de seguro vigentes (bienes asegurados, valores declarados, garantías y entidad aseguradora) ....
....
....
....
....

Información económica

Volumen de ventas (ejercicios: último, actual y previsiones) ....
....
....
....

En relación con los últimos dos ejercicios (porcentajes sobre ventas):
Plazos de cobro de las ventas:
- Contado ....
- A 30 días ....
- A 60 días ....
- A 90 días ....
- Otros ....

Características papel comercial:
- Aceptado ....
- Con aval bancario ....
- Con gastos ....
- Domiciliado ....
- Sobre plaza ....
- Fuera plaza ....
- Exportación ....
- Impagados ....
- Importe medio por efecto: .... PTA

Clientes principales (nombre, domicilio, porcentaje sobre ventas) ....
....
....
....
....

(Continúa al dorso)

Volumen de compras (ejercicios: último, actual y previsiones) ....
....
....
....

En relación con los últimos dos ejercicios (porcentajes sobre compras):
Plazos de pago de las compras:
Contado ....
A 30 días ....
A 60 días ....
A 90 días ....
Otros ....
Importe medio por efecto .... PTA

Proveedores principales (nombre, domicilio, porcentaje sobre compras) ....
....
....
....

Competidores principales (nombre, domicilio y otros datos de interés) ....
....
....
....

Otras informaciones

Composición del consejo de administración (u órgano equivalente) ....
....
....
....

Directores y gerentes ....
....
....
....

Distribución de la plantilla (y/o colaboradores habituales, autónomos):
- Técnicos ....
- Administrativos ....
- Especialistas ....
- No cualificados ....

Total en nómina ....
Autónomos ....

(Continúa)

Anexo 8 (y III)

Declaramos, bajo nuestra responsabilidad, que todos los datos contenidos en esta solicitud y en los documentos anexos son absolutamente ciertos y que tienen por finalidad la formalización con el Banco Hispania, S.A. de la operación solicitada. Asimismo, nos obligamos a poner en conocimiento del Banco Hispania, S.A. toda disminución patrimonial o de las garantías que alcance o supere la cuarta parte de las cuantías declaradas.

Sevilla, a .... de .... de ....

Firma de los representantes legales de la empresa solicitante (antefirma y nombre de los apoderados):

Documentación que se adjunta:
(Fotocopias que la entidad coteja con los documentos originales, a su recepción.)

( ) Documentos nacionales de identidad (y tarjetas de NIF) de los firmantes de la solicitud
( ) Escritura de constitución de la sociedad
( ) Escrituras de modificación de la sociedad, referidas a ....
....
( ) Escrituras de apoderamientos
( ) Contrato de alquiler de los locales de la empresa
( ) Escrituras o contratos de compraventa de las propiedades inmobiliarias
( ) Resguardos de depósitos de valores
( ) Pólizas de seguros
( ) Declaraciones de bienes de los fiadores propuestos ....
....
....
( ) Última liquidación mensual a la Seguridad Social ....
( ) Última liquidación (trimestral o mensual) del impuesto sobre el valor añadido
( ) Última declaración del impuesto de sociedades
( ) Última declaración del impuesto sobre el patrimonio
( ) Impuesto sobre actividades económicas
( ) Balances referidos a .... (último año, trimestre...)
( ) Cuentas de resultados referidas a ....
( ) Memorias de la sociedad referidas a ....
( ) Auditorías referidas a ....
( ) Documentos previsionales ....
....
....
( ) Último recibo pagado (o extracto de cuenta) de operaciones de riesgo pendientes de cancelación con otras entidades
( ) Certificados de saldos de cuentas abiertas en otras entidades
( ) Otros documentos ....
....
....

Examen de tema

541-X02-4A1

IMPORTANTE: Cumplimente todos los datos

Tiempo invertido en el estudio del tema y cuestionario de repaso	....	minutos
En realizar el examen de tema	....	"
TOTAL	....	"

Adhiera aquí su etiqueta de identificación, o bien, escriba su número de inscripción

Escriba su dirección completa y con letra de imprenta.

Nombre

Dirección

CP y Población

Provincia

EPISE
Apartado de Correos, 31074
08080 BARCELONA

CICLO CREDITICIO

Tema: Solicitudes de crédito

Marque con una ☒ las alternativas que considere correctas.

1. ¿A qué preguntas debe responder explícitamente el contenido de una solicitud de crédito o préstamo?

   - ☐ a) ¿Para qué se solicita?
   - ☐ b) ¿Quién lo solicita?
   - ☐ c) ¿Con qué cuenta para devolverlo?
   - ☐ d) ¿Cuánto solicita y cómo lo quiere?
   - ☐ e) ¿Qué nivel de riesgo ofrecerá la operación, si se formaliza?

2. ¿Qué afirmaciones son ciertas?

   - ☐ a) Normalmente, una entidad financiera puede atender a sus objetivos de crecimiento y expansión conservando sus clientes, aunque no capte otros nuevos.
   - ☐ b) El riesgo de una operación crediticia nace en el momento en que la entidad acepta la solicitud.
   - ☐ c) Una buena asesoría crediticia genera confianza en la clientela y es un valor añadido a la imagen de la entidad financiera.
   - ☐ d) Antes de formalizar una operación crediticia, es frecuente la celebración de una o más entrevistas entre el peticionario y el responsable de riesgos de la entidad.

3. Para la entidad, son objetivos básicos de la entrevista con el peticionario:

- ❑ a) Completar la información recibida y profundizar en ella.
- ❑ b) Conversar con él para causarle una buena impresión.
- ❑ c) Imponerle las condiciones de la operación.
- ❑ d) Firmar el contrato de crédito.

4. *E* es un empresario individual; *A*, el apoderado de una sociedad mercantil. Supongamos que cada uno de ellos ha presentado, suscribiéndola, una solicitud de crédito. En relación con esto, ¿qué alternativas considera válidas?

- ❑ a) *E* la firma en nombre propio, mientras que *A* lo hace por cuenta de la sociedad que representa.
- ❑ b) Al firmar la solicitud, ambos obligan crediticiamente a sus respectivas empresas.
- ❑ c) Lo normal será que *A* presente, junto con la solicitud, documentos anexos en mayor número que *E*.
- ❑ d) Generalmente, la operación solicitada por *A* contendrá más puntos susceptibles de negociación que la presentada por *E*.

5. La entidad receptora de una solicitud puede observar irregularidades en su cumplimentación, muchas veces subsanables. ¿Cuáles de las siguientes circunstancias pueden aconsejar un *rechazo definitivo* de la operación solicitada?

- ❑ a) La omisión involuntaria de algunos datos económicos del peticionario.
- ❑ b) El peticionario está muy endeudado en relación con los ingresos que declara (o lo estará si la operación se formaliza).
- ❑ c) Falta la firma de los fiadores.
- ❑ d) El peticionario no es cliente de la entidad, vive y trabaja lejos de la oficina en que presenta la solicitud, y no aclara por qué quiere operar con la entidad.
- ❑ e) En la solicitud no se detalla cuál es la finalidad de la operación crediticia.

6. Los datos de una solicitud de crédito o préstamo:

- ❑ a) Por lo general, deben completarse con otros datos obtenidos por el responsable de riesgos durante la entrevista con el peticionario.
- ❑ b) Deben verificarse para que puedan considerarse fiables.
- ❑ c) Cuando se trata de un cliente antiguo y bien conceptuado, se suelen dar por válidos, sin necesidad de verificaciones ni actualizaciones.

7. Siga señalando.

- ❑ a) Una diferencia importante entre las operaciones crediticias solicitadas por empresas y las de particulares que trabajan por cuenta ajena, es su finalidad; la de estos últimos suele ser la adquisición de bienes de consumo o similares.
- ❑ b) Lo normal es que las operaciones crediticias a nombre de empresas (tanto personas físicas como jurídicas) o profesionales liberales se cancelen con los fondos generados por el negocio al que se han destinado los créditos.
- ❑ c) La finalidad de un crédito o préstamo carece de importancia para la determinación del riesgo a asumir por la entidad financiera.
- ❑ d) Como primera norma de actuación, las entidades deben desconfiar de los peticionarios de operaciones de riesgo.

8. ¿Qué datos de una solicitud responden a la pregunta ¿cuánto solicita y cómo lo quiere?

- ❑ a) Identificación e historial del beneficiario.
- ❑ b) Solvencia y garantías del peticionario.
- ❑ c) Importe y condiciones de la operación crediticia.
- ❑ d) Finalidad o destino del importe solicitado.

9. Al plantearse una operación crediticia, con la recepción de la correspondiente solicitud, la entidad debe en ese momento:

- ❑ a) Establecer los rendimientos que le reportará su concesión.
- ❑ b) Decidir si aprueba la operación.
- ❑ c) Comunicar al interesado las compensaciones y garantías necesarias.
- ❑ d) Realizar un primer examen de los datos consignados.

10. La información que, acerca de la operación solicitada y a petición del cliente, ofrezca el responsable de riesgos, debe reunir estas condiciones:

- ❑ a) Estar explicada en lenguaje comprensible.
- ❑ b) Ser adaptable a las necesidades del peticionario.
- ❑ c) Estar ajustada a la política crediticia de la entidad.

módulo
Ciclo crediticio

tema 3

Estudio del crédito I

Estudio del crédito - I

CONTENIDO DEL TEMA

Texto programado 3

Proceso de estudio del crédito 4
Propósito 4
Esquema del proceso 8
Profundidad del estudio 11
Examinar y verificar los datos, y ampliar la información facilitada por el solicitante 13
Añadir información crítica y verificar la totalidad de los datos 16
Análisis del riesgo y sus garantías 24
Operaciones de riesgo solicitadas por particulares 26
Examinar y cotejar la información facilitada por el solicitante 27
Análisis cualitativo 31
Análisis económico–financiero 34
Evaluación del riesgo y sus garantías 39

Resumen 49

Cuestionario de repaso 57

Anexos 67

1. Esquema del proceso de estudio de una operación de riesgo 69
2. Esquema del proceso de estudio de una operación de riesgo 71
3. Ejemplo de solicitud de préstamo personal de un particular 73
4. Datos a considerar en el análisis cualitativo (Particulares que trabajan por cuenta ajena) 77

EPISE ENSEÑANZA PROGRAMADA E INGENIERÍA DE SISTEMAS EDUCATIVOS

CICLO CREDITICIO. Curso EPISE por Enseñanza Programada

Es propiedad

© EPISE, S A, 1992

Sicilia, 95. 08013 Barcelona

Edición 1992
Dep. Legal B. 23928-1992

Impresión: Imprimeix, S. Coop.
E. Maristany, 100 Badalona
Printed in Spain/Impreso en España

texto programado

Proceso de estudio del crédito

Propósito

En el tema anterior ha visto que la primera etapa del ciclo crediticio era la cumplimentación y presentación de la solicitud de la operación de riesgo.

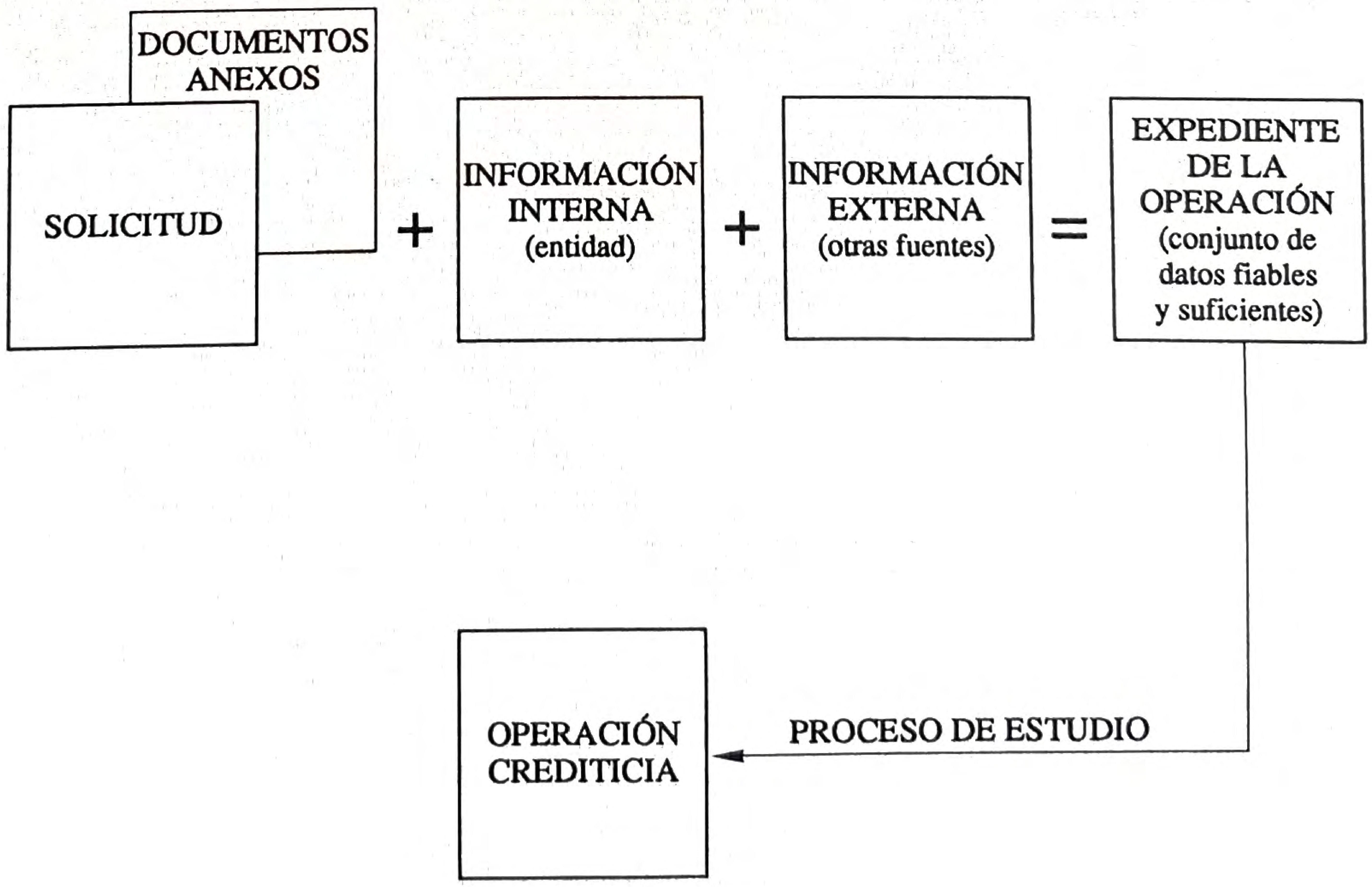
1. La segunda etapa del ciclo crediticio es ....

□□□□□□□□

el estudio de la operación (o de la solicitud)

Si su respuesta ha sido *el estudio de la solicitud*, recuerde que **no todos** los datos a estudiar están en la misma solicitud; hay otras informaciones, procedentes de la misma entidad, de agencias de informes o de otras fuentes externas, que deben incluirse en el estudio.

Una solicitud en estudio es ya un *proyecto* de operación activa que tiene posibilidades de ser concedida.



2. Hay que suponer que si una operación ha llegado a la etapa de estudio es porque la solicitud presentada –en principio– es aceptable; o sea que:

   1. Los términos concretos de la petición están en línea con la .... de la entidad.
   2. La información que facilita el solicitante permite presumir que éste tiene capacidad de .... y .... suficientes.

□□□□□□□□

1. política crediticia
2. devolución (pago, o endeudamiento)
   garantías

Pero ¡cuidado!, algunas solicitudes aceptables pueden ocultar riesgos inaceptables. El propósito del estudio del riesgo es confirmar o desmentir las expectativas generadas por el examen de la solicitud.

3. El estudio es necesario para que la entidad financiera pueda .... si accede o no a la operación.

□□□□□□□□

decidir

Antes de decidir, la entidad debe asegurarse de que cuenta con datos fiables y suficientes, y analizarlos con detalle. También determinará los beneficios a obtener en la operación.

4. Al conceder crédito, la entidad financiera persigue, fundamentalmente, un objetivo: .... Una condición necesaria para la consecución de este objetivo será .... el dinero prestado.

□□□□□□□□

obtener beneficios (o excedentes, según la clase de entidad)
recuperar

La recuperación del dinero prestado tiene que ver con el nivel de riesgo que ofrece aprobar la operación. La rentabilidad esperada deberá estar en consonancia con el nivel de riesgo asumido.

El estudio se hace, pues, con dos propósitos inmediatos:

- Evaluar el riesgo.
- Determinar la rentabilidad.

5. Evaluar el riesgo de una operación significa .... las posibilidades que existen de ....

□□□□□□□□

averiguar (sopesar, o término equivalente)
recuperar el dinero que debería el acreditado

Cuanto mayor sea la probabilidad de recuperar el dinero prestado, menor será el nivel de riesgo de la operación.

Aceptar o rechazar una operación concreta (un riesgo) es una decisión que debe tomarse en el marco de la política crediticia de cada entidad. Una misma operación puede merecer distintas opiniones según la entidad que la estudie, porque cada una tiene sus propios criterios.

Recuerde:

1.º Leer.

2.º Pensar.

3.º Escribir (cuando así está previsto).

4.º Comprobar.

6. Relacione cada operación activa con el nivel de riesgo que, en su opinión, le corresponda:

   1. Riesgo prácticamente nulo.
   2. Riesgo bajo.
   3. Riesgo medio.
   4. Riesgo alto.

   a) Descuento de efectos comerciales cedidos por un cliente antiguo, que mantiene buenos saldos en cuenta corriente y depósitos a plazo, y del que nos consta un comportamiento intachable en su actividad comercial.
   b) Préstamo a largo plazo a un cliente antiguo, con buenas referencias, pero saldos medios bajos, para la renovación de activos fijos; las garantías personales ofrecidas superan en poco el importe del préstamo.
   c) Clasificación para descuento comercial a nombre de un cedente que ya operaba con nuestra entidad a través de otra oficina y que ahora desea trabajar con nosotros, sin que sepamos las razones del cambio. Se trata de un cliente prácticamente desconocido y sin garantías.
   d) Préstamo a corto plazo con garantía de imposición a plazo fijo en la propia oficina (el vencimiento del préstamo es anterior al de la imposición).

□□□□□□□□

1. d.
2. a.
3. b.
4. c. (Lógicamente, será necesario que nos pongamos en contacto con la otra oficina.)

7. El riesgo *nulo* no existe. Aunque, a veces, las coberturas del riesgo prácticamente lo eliminan, las entidades lo asumen incluso en operaciones con garantía prendaria (libretas de ahorro, depósitos de valores...); por ejemplo, el riesgo de:

   a) Que se tenga que emplear el saldo de una libreta afectada para cubrir otras deudas del titular del riesgo (impagados, pagos con tarjeta de crédito, etcétera).
   b) Que el acreditado niegue haber estampado su firma en determinados documentos (no intervenidos por fedatario), debiéndose reclamar la deuda judicialmente.
   c) Que los valores pignorados se coticen por debajo del mínimo aceptado por la entidad y el titular no reponga la garantía.

□□□□□□□□

a, b, c.

Las entidades asumen riesgo y se cubren de él procurándose garantías suficientes.

8. El riesgo:

a) Existe siempre, en relación con las operaciones activas.
b) Presenta niveles distintos a lo largo de la vida de una operación.
c) Se conoce por aproximación; jamás con exactitud.

□□□□□□□□

a, b, c.

Las entidades asumen riesgo y se cubren de él procurándose garantías suficientes.

9. Evaluar el riesgo de una operación significa averiguar ....
....

□□□□□□□□

las posibilidades que existen de recuperar el dinero prestado (O respuesta similar.)

10. La rentabilidad se determina estableciendo las condiciones económicas para que la operación produzca los .... prefijados por la política crediticia de la entidad.

□□□□□□□□

beneficios (o rendimientos)

Esquema del proceso

Al iniciar el estudio hay que preguntarse:

- ¿Cómo sabremos si los datos contenidos en la solicitud son ciertos?
- ¿Cómo obtendremos datos adicionales sobre el peticionario?

La respuesta es: Examinando la información procedente del solicitante, añadiendo información crítica y verificando todo el conjunto de datos.

11. Para evaluar el riesgo no basta, normalmente, con la solicitud y sus documentos anexos. Medítelo brevemente y explique por qué: ....
....
....

□□□□□□□□

Su respuesta debe estar de acuerdo con estas ideas:
No podemos dar por sentado que los datos facilitados por el solicitante reflejan *toda la verdad y nada más que la verdad.*

Pueden existir circunstancias no reflejadas en la solicitud, que suponen información valiosa acerca del solicitante o de las garantías que propone. Algunos de estos datos obran en poder de la entidad, otros se obtienen con la mediación de agencias especializadas, consultando registros, etcétera; en cualquier caso, se tiene acceso a esta información adicional por *conductos distintos de la solicitud.*

> La información adicional se llama así porque completa la contenida en la solicitud, pero tiene tanta o más importancia que aquélla para un correcto estudio del riesgo, ya que es **información crítica** (útil para desvelar contradicciones u omisiones y, en definitiva, para que los datos disponibles sean cuanto más fiables mejor).

Cuando se dispone de **datos fiables** ya se puede proceder al análisis. A efectos prácticos, se analizan por separado:

1. Los datos que no pueden ser cuantificados; por ejemplo, circunstancias y antecedentes de orden personal, composición de un consejo de administración, imagen comercial, por medio del **análisis cualitativo.**
2. Los datos cuantificables, mediante el análisis **económico-financiero.**

Los dos análisis, considerados en conjunto, permiten evaluar el **riesgo** de la operación y prever su **rentabilidad.**

12. El estudio de la operación es un proceso que se inicia cuando la solicitud se considera .... y finaliza cuando se consiguen los dos propósitos básicos: la evaluación del .... y la determinación de la ....

□□□□□□□□

aceptable
riesgo
rentabilidad

En el anexo 1 se detallan los pasos de este proceso; estúdielos antes de responder a los cuadros siguientes.

13. ¿Cómo se logra disponer de datos reales y suficientes para evaluar bien el riesgo?

a) Examinando y cotejando los datos de la solicitud entre sí.
b) Obteniendo la información **crítica** necesaria (no contenida en la solicitud por tratarse de juicios de valor acerca de los datos contenidos en ella).
c) Verificando los datos de la solicitud (y otros de que dispongamos) con información interna y externa.

□□□□□□□□

a, b, c.

14. Una vez los datos obrantes en nuestro poder puedan considerarse reales y suficientes, los estudiaremos por medio de los análisis .... y ....

□□□□□□□□

cualitativo
económico-financiero

15. Con estos análisis se pretende conseguir:

- Evaluar el ....
- Determinar la ....

□□□□□□□□

riesgo
rentabilidad

Profundidad del estudio

El estudio de una operación cuesta tiempo y dinero. Por esto es conveniente limitar su profundidad, adecuándola, en mayor o menor medida, al riesgo a asumir y a los rendimientos esperados.

16. El estudio precisa:

a) Dedicación del personal de la entidad especializado en riesgos.
b) Utilización de recursos materiales de la entidad (material de oficina, medios informáticos...).
c) Empleo de recursos externos (agencias de informes, centros de datos...).

□□□□□□□□

a, b, c.

La profundidad en el estudio de una operación activa debe guardar proporción, en lo posible, con:

- El nivel de riesgo previsto.
- La rentabilidad estimada.
- El coste del estudio.

En consecuencia, es imprescindible que el responsable de riesgos de la entidad realice una estimación del coste del estudio, valorando:

- Su dedicación personal (y, en su caso, la de su equipo de trabajo).
- El uso de recursos de la entidad y de recursos externos.

El coste del estudio puede compararse con los rendimientos; la relación coste/rendimiento debe situarse dentro de los límites establecidos por la entidad.

En ocasiones, tratándose de operaciones de importe elevado, los costes del estudio se repercuten directamente al solicitante, incluso con independencia de que lleguen a formalizarse o no; con ello se pretende desligarlos de la rentabilidad de la operación.

Para ahorrar tiempo y trabajo –costes– es conveniente *filtrar* las solicitudes, eliminando las inaceptables desde el primer contacto con el cliente. Esta selección es más fácil si el responsable de riesgos ya conoce al solicitante.

Generalmente, no pueden (ni deben) estudiarse todos los datos de una operación de riesgo; un estudio excesivamente largo y detallado no ofrecerá mejores resultados que un estudio *correctamente limitado en su profundidad*; únicamente será más caro. Por ello, es importante analizar en primer lugar aquellos datos que se consideren mas relevantes o significativos, obteniendo la información **crítica** necesaria y dentro de un plazo razonable.

También debe evitarse el extremo contrario, un estudio insuficiente; las consecuencias de una deficiente evaluación del riesgo y de la rentabilidad de la operación pueden acarrear perjuicios a la entidad financiera.

17. Unas operaciones son más fáciles de estudiar que otras. Por ejemplo, los préstamos personales de cuantía reducida son contratos de adhesión en los que la rentabilidad está ya .... por la entidad. El importe suele ser .... Además, las garantías que se solicitan también están ....

□□□□□□□□

prefijada
bajo
tipificadas
(O expresiones equivalentes.)

Otras operaciones, en cambio, reclaman mayor dedicación de recursos, por ejemplo, créditos de importe elevado solicitados por grandes empresas.

18. La profundidad en el estudio de una operación está, pues, directamente relacionada con:

a) Su nivel de riesgo.
b) La amplitud y complejidad de la información a analizar.
c) La posibilidad de aplicar procedimientos estandarizados en el estudio.
d) La rentabilidad prevista.

□□□□□□□□

a, b, c, d.

19. Teniendo en cuenta los aspectos citados en el cuadro anterior y, en su caso, su propia experiencia profesional, anote por lo menos tres tipos de operaciones de riesgo que normalmente deben estudiarse más a fondo (o cuyo estudio precisa mayor dedicación): ....
....
....
....

□□□□□□□□

Tres de éstas:

- Las de importe elevado (aunque depende de las garantías).
- Las de peticionarios con dificultades económicas y/o garantías que, en principio, parecen insuficientes.
- Las solicitadas por clientes nuevos (salvo que acudan en respuesta a campañas y promociones específicas dirigidas a ese sector).
- Aquellas cuyos plazos de amortización solicitados no permiten una recuperación progresiva del dinero, según el destino indicado en la solicitud.
- Aquellas cuyos términos concretos y compensaciones deben negociarse con el solicitante (es decir, las operaciones de riesgo que más se apartan del habitual contrato de adhesión, en las que pueden aparecer puntos a negociar a medida que se avanza en el estudio).
- Descuento comercial con excesiva *concentración* de librados.

Cuando el peticionario es persona conocida por la entidad, el proceso de estudio es más barato. Así sucede en las renovaciones, cuya aprobación o denegación depende del comportamiento del titular en sus relaciones recientes con la entidad financiera.

Examinar y verificar los datos, y ampliar la información facilitada por el solicitante

20. Tome el anexo 2 y complete, hasta donde alcance, los espacios en blanco del esquema del proceso de estudio del riesgo. Hágalo sin efectuar consultas.

□□□□□□□□

Para comprobar su trabajo, compárelo con el anexo 1.

21. ¿Cuáles son las tres fases del estudio de una operación?

1. ....
2. ....
3. ....

□□□□□□□□

1. Obtener datos reales y suficientes
2. Analizar el riesgo y sus garantías
3. Evaluar el riesgo y sus garantías

Antes de verificar los datos de la solicitud, es conveniente comprobar que no existen contradicciones o incoherencias entre ellos. Hecho esto, se verificarán y se obtendrá la información adicional necesaria (**información crítica**), a fin de disponer de un conjunto de datos *reales* y *suficientes.*

22. ¿Por qué es necesario obtener información adicional en relación con los datos contenidos en una solicitud o en sus documentos anexos? ....
....

□□□□□□□□

Para poder verificar y ampliar, si es el caso, esos datos.

En principio, no podemos considerar válidos los datos pendientes de verificar; por eso necesitamos siempre información adicional. En algunos casos esta información contiene juicios de valor.

El examen de los datos de la solicitud, comparándolos unos con otros para comprobar que no existen incoherencias, junto con la verificación en base a información externa, permite descartar o replantear alguna solicitud, al poner al descubierto señales de alerta.

A continuación veremos algunos ejemplos, muy sencillos, simplemente para poner de manifiesto la importancia de estas comprobaciones que no deben descuidarse.

23. Una solicitud de préstamo presenta, entre otros, estos datos:

- Importe: 500 000 PTA
- Plazo: 2 años (amortización mensual)
- Finalidad: Adquisición de vivienda

¿Hay algo que le llame la atención? ....
....

□□□□□□□□

La cuantía es muy baja para la finalidad declarada. (¿Se tratará de una entrada, para acceder a la vivienda, del saldo residual de una hipoteca aún vigente...?)

24. Otro caso:

- Solicitante: Diego G. M., soltero, 45 años.
- Empleo: Oficial ebanista (en Madera, S.A.); antigüedad: 25 años.
- Sueldo mensual (neto): 75 000 PTA.

¿Hay alguna contradicción? .... ¿Cuál? ....
....

□□□□□□□□

Sí
El sueldo es muy bajo teniendo en cuenta la antigüedad en el empleo

Los casos de estos dos últimos cuadros, por su obviedad, necesariamente deben ser detectados por el responsable de la entidad al recibir la solicitud. En algún caso, será un mero error de transcripción, pero debe aclararse cuanto antes.

25. Un comerciante presenta una solicitud de crédito en cuenta corriente. Entre los documentos anexos se encuentra este balance:

ACTIVO	
Circulante	40
Caja y Bancos	5
Clientes	15
Existencias	20
Inmovilizado	120
Total activo	160
PASIVO	
Exigible a corto	100
Exigible a largo	50
Capital y reservas	10
Total pasivo	160

Aparte de la simplificación del balance, ¿existe algún detalle que le llame la atención? ....

□□□□□□□□

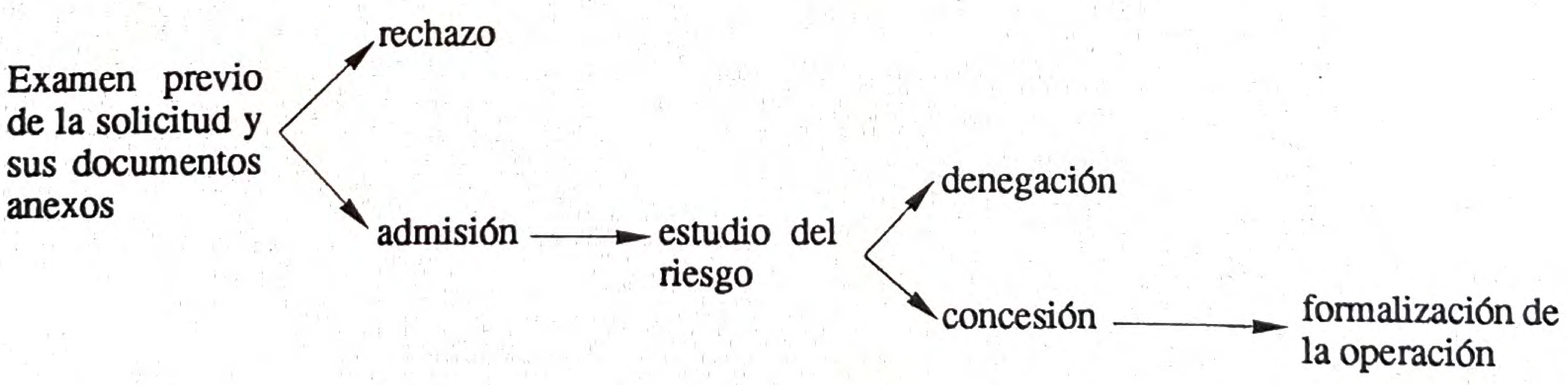
El nivel de endeudamiento es excesivo (la situación viene a ser de suspensión de pagos)

¿Se trata de errores de transcripción? ¿Es un balance "improvisado"?

26. ¿Recuerda cuál es el primer paso del estudio de una operación de riesgo? ....
....

Examinar y cotejar la información facilitada por el solicitante

Por supuesto, en la práctica bancaria los casos que se presentan son mucho más complejos que los ejemplos que acabamos de ver; el examen previo de las solicitudes y sus documentos anexos debe actuar como un filtro que impida la admisión de solicitudes anómalas o inviables.



Añadir información crítica y verificar la totalidad de los datos

27. Normalmente, al examinar los datos de una solicitud que ya ha pasado determinados *filtros* en el momento de su recepción en la entidad, (no deben/pueden) .... existir contradicciones o indicios de datos poco fiables.

no deben

Cuanto más sencilla sea la operación, más fácil será detectar las contradicciones y anomalías al recibir la solicitud. Donde cobra más importancia el examen y cotejo de la información facilitada por el peticionario es en los riesgos de cierta complejidad (generalmente, operaciones solicitadas por empresas).

28. Suponga que una solicitud no presenta contradicciones aparentes. Esto (es/no es) .... suficiente para decidir su concesión. ¿Por qué? ....
....
....

□□□□□□□□

no es. Porque sus datos no pueden tomarse en consideración mientras no se verifiquen

Los datos de la solicitud no presentan incoherencias ni contradicciones. Ahora tendremos que conocer su nivel de fiabilidad o credibilidad.

29. El propósito de examinar los datos, añadir información crítica y realizar las oportunas verificaciones, es tener la certeza de que la información que manejamos es ....

□□□□□□□□

fiable

30. Para verificar los datos facilitados por el peticionario y obtener información adicional suficiente, se recurre generalmente a fuentes ajenas al peticionario. ¿Por qué? ....
....
....
....

□□□□□□□□

Porque el peticionario puede aportar comprobantes que acrediten la veracidad de algunos datos, pero en ningún caso podremos considerar suficientes los juicios de valor que formule en relación a sí mismo o a su negocio. La información al respecto debe ser *imparcial.* (Su respuesta debe estar de acuerdo con estas ideas.)

31. En definitiva, debe recurrirse a fuentes ajenas al interesado porque:

a) Si ya se ha celebrado una entrevista positiva con él, difícilmente podrá aportar nueva información que resulte decisiva.
b) Comparar información procedente de diversas fuentes es un procedimiento objetivo de obtener datos fiables.
c) En principio, el peticionario de la operación no emitirá juicios de valor desfavorables que hagan desestimable su solicitud.
d) Puede darse el caso de que un peticionario intente engañar al responsable de riesgos de la entidad.

□□□□□□□□

a, b, c, d.

En cuanto a *d*, debe tenerse en cuenta que todos intentamos ofrecer una imagen positiva de nosotros mismos. En ocasiones, el solicitante de la operación puede *maquillar* algunos aspectos de la información que nos facilita, simplemente para destacar sus aspectos positivos. Al responsable de riesgos corresponde velar por la calidad de esa información, detectando en lo posible, si es el caso, intenciones dolosas ocultas.

32. De los siguientes datos, señale los que puedan ser objeto de verificación:

a) Datos personales del peticionario y de su cónyuge.
b) Régimen económico matrimonial.
c) Tiempo de residencia en la plaza y domicilio anterior.
d) Relación con la entidad financiera.
e) Relación con otras entidades de crédito.
f) Datos profesionales o laborales del peticionario y de su cónyuge.
g) Datos referidos al patrimonio declarado.
h) Importe solicitado.

□□□□□□□□

En principio, todos. (Aunque la verificación tendrá distintos niveles de dificultad.)

El importe no siempre puede verificarse, salvo que la finalidad de la operación permita recabar del solicitante facturas pro-forma o presupuestos. También suele ocurrir que el importe solicitado es claramente inferior al que se precisa para cubrir la finalidad declarada, ya que el titular lo aplicará conjuntamente con fondos que ya posea (tal vez depositados en la misma entidad).

33. Anote las alternativas del cuadro 32 que contengan datos cuya verificación puede hacerse siempre mediante información interna: ....

□□□□□□□□

a, d. (Y también otras, si el cliente trabaja con la entidad, aunque algunos datos deberán actualizarse.)

La solicitud y sus documentos anexos no contienen –ni pueden contener– toda la información indispensable para el estudio de la operación, por eso hay que obtener información de carácter crítico, decisiva en relación con la fiabilidad o credibilidad de los datos iniciales.

34. La información adicional:

a) Debe ser absolutamente nueva.
b) Amplía datos ya conocidos por la entidad.
c) Sirve para contrastar ciertos datos.
d) Tiene por objeto, entre otros, poner al descubierto contradicciones.
e) Puede revelar datos que el solicitante ha ocultado.

□□□□□□□□

b, c, d, e.

35. La empresa **GSA** ha solicitado un crédito en cuenta corriente de 20 millones de pesetas. Entre los documentos anexos a la solicitud figuran el balance y la cuenta de resultados del último ejercicio. ¿Le parece oportuno recabar del cliente estados contables de varios ejercicios anteriores y del ejercicio en curso (aunque sean previsionales o se refieran a períodos inferiores al año)? (Razone su respuesta.)
....
....

□□□□□□□□

Nosotros creemos que sí, dada la cuantía del crédito, ya que esos estados nos dan, en conjunto, información valiosa acerca de la marcha de la empresa durante un período de tiempo prolongado (un año es poco significativo).

En ocasiones, sobre todo tratándose de grandes empresas, la entidad solicitará los balances *auditados* (verificados por profesionales acreditados, con una titulación y conocimientos reconocidos por organismos públicos).

36. Los términos concretos de una solicitud de préstamo presentada por el comerciante T son:

- Importe: 5 000 000 PTA
- Plazo: 3 años.
- Finalidad: Gastos del negocio.

Ciñéndose sólo a estos datos, ¿cree necesario solicitar alguna aclaración al cliente? .... ¿Cuál? ....
....
....

□□□□□□□□

En nuestra opinión, sí
A qué gastos en concreto se va a destinar el importe del préstamo (¿Y si son habituales, incluso cuáles son las causas de que el negocio no disponga de tesorería suficiente para hacer frente a tales gastos.)

37. ¿En qué momento deben solicitarse aclaraciones como las de los ejemplos de los dos cuadros anteriores? ....
....

□□□□□□□□

Normalmente, en el de recibir la solicitud

38. Usted acaba de verificar los datos de una solicitud de préstamo, con abundante y fiable información. No obstante, vamos a suponer que, en su opinión, algunos extremos relativos al cliente todavía deben ser ampliados. ¿Recurrirá al propio peticionario, o a fuentes externas? .... Razone su respuesta: ....
....
....
....

□□□□□□□□

Probablemente, a los dos
Si consideramos fiable la información que ya tenemos, es porque la hemos verificado con el concurso de fuentes externas. Por lo tanto, deberemos solicitar del peticionario los datos que ahora queremos añadir al expediente, y luego contrastarlos mediante nuevos informes de agencias o de otras fuentes ajenas al peticionario (como hemos hecho antes) (Su respuesta debe estar de acuerdo con estas ideas.)

39. De los siguientes datos a verificar, referidos al peticionario y su cónyuge, señale cuáles se contrastarán mediante información externa:

    a) Antecedentes personales, familiares, financieros y económicos.
    b) Concepto en que se le tiene en los ámbitos laboral, profesional o comercial.
    c) Reclamaciones, embargos, suspensiones de pagos, etcétera.
    d) Compras y ventas que realiza y relación con proveedores y clientes.
    e) Relación con otras entidades financieras.

□□□□□□□□

Todos.

40. La información externa es especialmente valiosa cuando se trata de obtener o verificar ....

□□□□□□□□

datos que entrañan *juicios de valor* (O respuesta similar.)

41. Si al examinar una solicitud y verificar sus datos, usted cree conveniente tener a mano balances y cuentas de resultados del negocio del solicitante, correspondientes a ejercicios anteriores, ¿obrará correctamente pidiéndoselos al cliente? .... ¿Por qué? ....

□□□□□□□□

Sí
Se trata de datos objetivos que no pueden ser obtenidos de otro modo

En cuanto a la información *interna*, cabe señalar que es más barata y generalmente más fiable que la información *externa*. Se obtiene mediante la consulta de los archivos y registros de la entidad.

42. ¿Qué secciones o departamentos de una entidad financiera (bien a nivel de central o de oficina) pueden facilitar información acerca de un peticionario? Cite los más habituales: ....

□□□□□□□□

Entre otros: Cuentas personales, Valores, Créditos y préstamos, Cartera, Tarjetas de crédito, Inversiones, y, por supuesto, si existe en la entidad, el Departamento de informes

Una información muy valiosa será la que nos facilite el departamento de Créditos y préstamos en relación con operaciones realizadas por el peticionario con anterioridad: cumplimiento, incidencias, etcétera.

Ahora bien, es normal que la entidad disponga de un *registro central*, que recoja toda la información suministrada por las distintas oficinas y departamentos y pueda ser consultado, a su vez, por cualquiera de ellos.

Estas consultas se realizan en los terminales del ordenador central, obteniendo todos los datos de un cliente, acumulados por la entidad, por pantalla o mediante un listado. En un tiempo mínimo se consigue esa información referida a la última fecha en que se añadieron o modificaron datos del cliente.

43. La llamada información externa se obtiene de:

a) El entorno social, profesional, comercial y financiero del solicitante.
b) Agencias de informes.
c) Otras entidades financieras.
d) Registros públicos.
e) Otras oficinas de la propia entidad.

□□□□□□□□

a, b, c, d.

A veces, las entidades financieras prefieren obtener la información externa por sus propios medios, prescindiendo de las agencias de informes. Aunque las entidades suelen carecer de los amplios ficheros propios de las agencias de informes, la gestión llevada a cabo por su propio personal es, generalmente, menos rutinaria que la de una agencia.

En las operaciones que, por su importe y/o complejidad se precisa una información excepcionalmente amplia y fiable, se combinan ambos procedimientos. La gestión de la entidad sirve así de contraste a la información suministrada por la agencia.

En cualquier caso, al examinar los datos y al completarlos mediante información *crítica*, hay que tener en cuenta:

- La fiabilidad de las fuentes de información.
- Su coste.
- La utilidad de la información.

44. Relacione las características de la derecha con las fuentes de información de la izquierda:

1. Interna.
2. Externa.

a) Menos fiable.
b) Más fiable.
c) Más barata.
d) Más cara.

□□□□□□□□

1. b, c.
2. a, d.

La información externa puede acercarnos más a *toda la verdad* acerca del solicitante, en la medida en que aporte datos a los que la entidad no tiene fácil acceso. Se suele considerar más cara porque genera honorarios específicos distintos de los costes fijos de la entidad (la información interna se considera incluida en esos costes fijos).

45. Para tener una certeza razonable de que los datos de la solicitud son fiables, hay que ....
....

□□□□□□□□

Examinarlos, cotejarlos entre sí, y verificarlos mediante la pertinente información crítica (O respuesta similar.)

46. Añadir información crítica a los datos con que contamos y verificar ambas cosas en conjunto, requiere acudir a fuentes .... y ....

□□□□□□□□

internas
externas

47. El próximo paso del estudio del riesgo consiste en realizar el análisis .... y el análisis ....

□□□□□□□□

cualitativo
económico-financiero

Análisis del riesgo y sus garantías

El proceso de examen y cotejo de la información facilitada por el solicitante, incorporación de información crítica y la correspondiente verificación, descrito en párrafos anteriores, tiene por objeto la obtención de datos fiables y suficientes sobre el peticionario y las garantías de la operación.

En base a estos datos, el responsable de riesgos podrá realizar el análisis necesario para evaluar el riesgo de la operación y realizar una estimación de su rentabilidad.

48. En general, ¿sobre qué datos se realizará el análisis cualitativo? ....
....

□□□□□□□□

Sobre los que no son cuantificables en dinero (Dé su respuesta por buena si está de acuerdo con esta idea.)

El análisis cualitativo se realiza sobre datos como éstos:

- Historial de carácter personal del peticionario, cónyuge, garantes...
- Su prestigio o imagen en el entorno en que viven y trabajan.
- Edades, antigüedad en el domicilio, en la empresa...

49. Los datos cuantificables en dinero pertenecen al ámbito del análisis ....
....

□□□□□□□□

económico-financiero

Eventualmente, datos no cuantificables en dinero podrán ser tratados en el análisis económico-financiero (por ejemplo, las expectativas de variación de la capacidad económica del solicitante); del mismo modo, datos cuantificables en dinero podrán cobrar especial significado al ser interpretados en el marco del análisis cualitativo (si un peticionario o un garante exhibe altas cifras patrimoniales en relación con el importe de la operación solicitada, tomaremos nota de su buena capacidad para absorber la deuda crediticia o para garantizarla debidamente).

En definitiva, ambos análisis deberán interrelacionarse y complementarse mutuamente a fin de obtener una imagen real del cliente, en función del riesgo propuesto y del beneficio esperado, de acuerdo con la política crediticia de la entidad.

50. Los análisis de los datos, *cualitativo* y *económico-financiero*, se realizan por separado a efectos prácticos, pero son ambos, conjuntamente, los que permitirán evaluar .... y determinar ....

□□□□□□□□

el riesgo
la rentabilidad

51. Relacione:

1. Análisis cualitativo.	a) Apreciaciones subjetivas basadas en el sentido común y la práctica del responsable de riesgos.
2. Análisis económico-financiero	b) Cálculos y modelos matemáticos consagrados por la experiencia.

□□□□□□□□

1. a.
2. b.

En los próximos apartados, y en el tema siguiente, profundizaremos en ambos tipos de análisis. En razón de su importancia, riesgo y complejidad, distinguiremos entre:

- Operaciones con trabajadores por cuenta ajena (y pensionistas).
- Operaciones con profesionales y empresarios individuales.

En cuanto a las solicitadas por empresas (personas jurídicas), dadas sus especiales características, en este Curso sólo haremos alguna referencia, sin entrar en profundidad. Esta modalidad se trata ampliamente en el CURSO EPISE *Operaciones de Riesgo.*

descanso

Operaciones de riesgo solicitadas por particulares

En su mayor parte, se trata de operaciones de crédito y préstamos, que suelen destinarse al consumo, a excepción de los préstamos hipotecarios, destinados a la adquisición de inmuebles.

Normalmente tienen un importe reducido y su tramitación suele ser rápida. Su estudio y seguimiento responden a esquemas predeterminados (su administración es simple), lo que redunda en un bajo coste para la entidad y buenos rendimientos.

52. La concesión de crédito a particulares, aparte de los propósitos generales de cualquier operación activa:

    a) Puede ser un medio de captación de clientes.
    b) Debe conseguir, con independencia de los beneficios que produzca la operación, que el acreditado actual sea un depositante futuro.
    c) Suele ofrecerse, en ocasiones, mediante campañas publicitarias que la entidad dirige a un sector de la población, o a la financiación de determinados bienes.

□□□□□□□□

a, b, c.

No es extraño ver publicidad (vallas, folletos...) ofreciendo crédito a particulares para adquisición de automóviles, viviendas...

53. ¿Le viene a la memoria alguno de los argumentos utilizados por las entidades oferentes de crédito para captar la atención del destinatario de su publicidad? ....

□□□□□□□□

Por ejemplo: La rapidez de su concesión, un tipo de interés ajustado, garantías mínimas, períodos de amortización adecuados a las características del acreditado e incluso premios o incentivos de diversa índole (participación en sorteos, admisión en un club de clientes, etcétera)

Efectivamente, el estudio es ágil, en tanto que se ha prefijado un patrón, con un número escaso de variables: el crédito a particulares es el que reúne mayor número de características del contrato de adhesión, especialmente cuando su titular trabaja por cuenta ajena.

Esta agilidad no significa que se pase por alto alguno de los pasos del proceso de estudio que conocemos (anexo 2), ya que de ser así se incurriría en el peligro de llegar a conclusiones erróneas. Lo que ocurre es que la complejidad de esos pasos se reduce a la mínima expresión.

Examinar y cotejar la información facilitada por el solicitante

Lea detenidamente el anexo 3; reproduce la solicitud de préstamo personal que el señor Durán, empleado de Maderas del Pisuerga, S.A., ha presentado en la oficina 2 del Banco Hispania. Suponga que a usted le corresponde estudiar la operación (mantenga el anexo a su alcance para contestar a los cuadros que siguen).

54. Anote en el apartado *Documentos anexos a la solicitud* del anexo 3 los que, a su criterio, debiera acompañar el cliente para acreditar los datos contenidos en la misma: ....
....
....
....

□□□□□□□□

Fotocopias de: el DNI (y tarjeta de NIF) del solicitante y su esposa, el contrato de arrendamiento y el último recibo pagado, y la última hoja de salario (también declaración de la renta del último ejercicio)

Normalmente, no será necesario aportar fotocopias de documentos que la entidad ya recibió en otra ocasión (el señor Durán ya fue titular de otro préstamo en la oficina 2 del Banco Hispania).

55. El proceso de estudio se estructura en tres grandes fases:

- Obtener datos reales y suficientes.
- Analizar el riesgo y sus garantías.
- Evaluar el riesgo y sus garantías.

Cuando se recibe una solicitud en una entidad financiera, ¿qué es lo primero que debe hacer el responsable de riesgos? ....
....

□□□□□□□□

Examinar y cotejar la información facilitada por el solicitante

56. ¿Y qué es lo primero que hará al recibir documentos anexos consistentes en *fotocopias*? ....
....

□□□□□□□□

Solicitar los originales para comprobar que se corresponden (Es frecuente que el solicitante presente documentos originales y la entidad saque las fotocopias para el expediente de la operación.)

57. Un primer examen de esa solicitud y sus documentos anexos, ¿arroja informaciones dudosas o contradictorias? ....

□□□□□□□□

No

Los documentos anexos son una primera fuente de información útil para verificar ciertos datos de la solicitud, precisamente datos que no requieren ser analizados a la luz de juicios de valor.

58. ¿Qué datos verificaría mediante información *crítica* y de dónde la obtendría? (Tenga en cuenta que el apartado *Relación con el Banco Hispania* se ha rellenado en la oficina bancaria (utilizando información interna), y por tanto no requiere nueva verificación.) Tómese tiempo y anote su respuesta en el esquema siguiente:

Datos a verificar	**Fuentes de información**
Datos e identificación del solicitante:	
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....
....	....
Datos del cónyuge:	
Relación con otras entidades financieras:	....
Datos profesionales:	
....	....
....	....
....	....
Presupuesto familiar del solicitante (gastos domésticos):	....

□□□□□□□□

Datos a verificar	**Fuentes de información**
Datos e identificación del solicitante:	
Personas a su cargo	Libro de familia y/o informes
Años de residencia en la plaza y en el domicilio actual	Informes
Domicilio anterior	Informes
Datos del cónyuge:	
Relación con otras entidades de crédito:	Informes
Datos profesionales:	
En la empresa actual y en empresas anteriores	Informes
Presupuesto familiar del solicitante (gastos domésticos):	Informes

Los informes podrán recabarse de agencias especializadas o bien, a través del personal de la entidad financiera, solicitando información de: vecinos, registros de carácter oficial (por ejemplo, de la propiedad), departamentos de personal de empresas, otros establecimientos de crédito (entidades de la competencia, Central de Riesgos del Banco de España...), según el caso y los datos a verificar (que no serán necesariamente *todos* los descritos en el cuadro anterior).

59. El responsable de riesgos debe formarse una **imagen** del peticionario. Esta imagen:

   a) Es meramente económica, ya que a la entidad no le interesan detalles de la vida privada del peticionario.
   b) Está formada por el conjunto de datos recopilados por la entidad (los facilitados por el solicitante enriquecidos con información crítica).
   c) Es, fundamentalmente, subjetiva.

□□□□□□□□

b.

60. La imagen del peticionario debe ser lo más objetiva posible, para conseguirlo es necesario que los datos en que se basa el estudio del riesgo sean .... y ....

□□□□□□□□

suficientes
fiables

Esta imagen se establece desde una triple perspectiva:

- Económica.
- Profesional.
- Personal (y familiar).

61. No basta con tener información económica; la relativa a la vida privada del peticionario también es importante. Señale cuáles de las siguientes circunstancias de un hipotético peticionario merecerían la atención de la entidad, si ésta tuviese conocimiento de ellas:

a) Frecuenta bingos y salas de juego.
b) Ha estado internado, en repetidas ocasiones, en sanatorios mentales.
c) Es presidente de un importante club deportivo, al que a la entidad le interesa captar como cliente, por la cantidad de servicios bancarios que utiliza.
d) Existen sospechas fundadas de que está involucrado en negocios *sucios* (historial delictivo, cargos en varias empresas que han sido objeto de estafas, trato frecuente con individuos con antecedentes penales...).
e) Le pasa una pensión a su esposa anterior, de la que se divorció.

□□□□□□□□

Todas.

62. Las imágenes económica, profesional y personal están, lógicamente, en estrecha relación. Relacione cada alternativa del cuadro anterior con las distintas imágenes del peticionario:

1. Económica ....
2. Profesional ....
3. Personal (y familiar) ....

□□□□□□□□

1. a, d, e
2. d (y *c*, si se trata de un cargo remunerado)
3. a, b, d, e (y *c*, si se trata de un cargo que se desempeña gratuitamente)

Tal vez su opinión no concuerde exactamente con nuestra respuesta; si es así, tómelo como una confirmación de la interrelación de las distintas facetas del peticionario, en relación con el estudio de la operación. Por ejemplo, la alternativa *e* aparentemente sólo atañe a la economía del peticionario, ya que da noticia de un gasto periódico que debe soportar; sin embargo, esta información puede enriquecer la imagen personal que nos estamos formando de él, si nos enteramos de las repercusiones económicas del divorcio *al margen* de lo declarado en la solicitud.

63. La imagen del peticionario se configura con los datos:

a) Que él mismo aporta en la documentación que nos entrega.
b) Procedentes de los archivos de la entidad.
c) Obtenidos de fuentes externas.

□□□□□□□□

a, b, c. (Las tres alternativas conjuntamente.)

64. Una vez se considera que los datos son suficientes y fiables, el próximo paso del estudio del riesgo es .... la operación propuesta y sus garantías.

□□□□□□□□

analizar

Análisis cualitativo

Este análisis suele tener por objeto los datos *históricos* (antecedentes) del solicitante y los que informan de su *estabilidad* (equilibrio económico) actual, mientras que el cuantitativo se orientará a conocer su capacidad de devolución del dinero.

La imagen que la entidad se forme del peticionario (económica, profesional y personal) debe reflejar también esta triple perspectiva histórica (pasado, presente y futuro).

Lea el anexo 4.

65. En general, el análisis cualitativo se efectúa sobre datos que no se pueden ....

□□□□□□□□

cuantificar en dinero (O respuesta similar.)

66. El nivel de *estabilidad* del solicitante tiene que ver con su:

a) Edad.
b) Estado civil.
c) Número de hijos (o de familiares que dependen de él).
d) Tiempo de residencia en la plaza.
e) Profesión o trabajo.

□□□□□□□□

a, b, c, d, e.

Como puede ver, la estabilidad del peticionario de una operación de riesgo se deduce del conjunto de datos enumerados en el anexo 4; es decir, de la mayoría de ellos (los relativos a su vinculación con la entidad y a los fiadores podrían considerarse aparte). El anexo 4 se refiere a trabajadores por cuenta ajena; cuando el peticionario sea un empresario o un profesional liberal, deberán recabarse también datos referentes al negocio.

67. A priori, ¿cuál de los peticionarios siguientes puede considerarse más *estable* desde el punto de vista del riesgo crediticio?

a) Un jubilado de 78 años, sin familia, residente en la plaza desde su juventud, titular de cuentas bancarias con saldos elevados.
b) Un guardia jurado de 26 años, casado y padre de 2 hijos, residente en la plaza desde hace 6 meses (ha cambiado de domicilio 3 veces en 5 años, por razones de trabajo), con un sueldo bajo, pero suficiente para sus necesidades.
c) Un mecánico de 45 años, casado, sin hijos, residente en la plaza desde hace 22 años, jefe de taller, con 6 operarios a su cargo; coleccionista de obras de arte.

□□□□□□□□

c. (Aunque *a* adquiriría una estabilidad indiscutible si admitiese la pignoración de sus cuentas.)

68. En relación con el cuadro anterior, señale, para cada alternativa, los principales *riesgos* que, en principio, presenta cada peticionario:

1. El jubilado: ....
....
2. El guardia jurado: ....
....
3. El mecánico: ....
....

□□□□□□□□

1. Su edad y la inexistencia de familiares próximos
2. Los frecuentes cambios de domicilio, una profesión peligrosa y un sueldo *modesto*
3. Un eventual cese del negocio

(O respuestas similares.)

Tenga en cuenta que estamos prejuzgando estos casos con un número de datos muy escaso, en la vida real la entidad podría decantarse por considerar que el peticionario más interesante es el señor jubilado; todo irá en función de la imagen global del peticionario.

69. Los fiadores, los adscribiremos, en principio a la imagen (económica/profesional/ personal) .... del peticionario.

□□□□□□□□

económica (Ya que suponen una garantía de cobro.)

70. Anote el número de los datos del anexo 4 que se obtienen mediante información interna y/o externa (prescinda de aquellos datos que se verifican con los documentos anexos; por ejemplo, la edad se acredita con el DNI):

1. Interna: ....
   ....
2. Externa: ....
   ....

□□□□□□□□

1. 6 (Y todos los demás datos que obren en los archivos de la entidad, si el peticionario ya fue titular de otra operación de riesgo, o simplemente es cliente, siempre que haya transcurrido poco tiempo entre la toma de datos y el momento actual. Los datos que se presuma que pueden haber variado deberán recabarse nuevamente mediante información externa cuando no consten en la solicitud o en sus documentos anexos.)
2. En principio, todos excepto el 6.

De todos modos, recuerde que una cosa es intentar obtener la información y otra conseguirlo; a la entidad le interesa mucho poder verificar puntos como el 8, 9 o 15, por citar algunos, pero, en muchas ocasiones, la nula o escasa información deberá interpretarse como *ausencia de datos desfavorables* (por ejemplo, si un informe externo no pone de manifiesto una enfermedad grave, se supondrá que el peticionario es una persona que goza de buena salud).

71. Vamos a suponer que, en relación con la solicitud del anexo 3, los documentos anexos cumplen su finalidad acreditativa y que los informes internos y externos no revelan aspectos desfavorables. Las conclusiones del análisis cualitativo serán:

1. El solicitante tiene buenos.. .
2. Y goza de una situación... .

□□□□□□□□

antecedentes
estable
(O términos similares.)

72. Si en relación con su pasado y su presente (económico, profesional y personal), ni el peticionario ni su solicitud presentan notas desfavorables, ¿de qué dependerá la viabilidad del préstamo solicitado? ....
....

□□□□□□□□

De la capacidad de devolución del peticionario (También es válida su respuesta si ha anotado *Del resultado del análisis económico-financiero,* ya que es ese análisis el que debe determinar la capacidad de devolución citada.)

Por el momento, no hemos tratado las garantías; las veremos más adelante, en este mismo tema.

Análisis económico-financiero

Para realizar este análisis deben tomarse en consideración los siguientes datos:

- Ingresos y gastos del peticionario (o de la unidad familiar, en su caso).
- Patrimonio del solicitante y de su cónyuge (depósitos bancarios e inmuebles).
- Deudas y obligaciones crediticias de ambos.
- Valoración de las garantías aportadas.

En cualquier caso, deberá tenerse presente el régimen económico matrimonial del solicitante y su cónyuge (bienes gananciales, separación de bienes...) y la existencia de bienes particulares no aportados al matrimonio (bienes parafernales). De no hacerse así, las garantías aparentes podrían ser muy distintas de las que existen en realidad.

Los datos relativos al cónyuge (o, en su caso, a otros miembros de la unidad familiar) no tienen un trato homogéneo en todas las entidades financieras. Para unas, son datos indispensables; para otras, sólo son relevantes si el cónyuge también es peticionario o aporta alguna clase de garantía. Es más, cuando el importe que se solicita se va a aplicar a fines profesionales o empresariales, hay entidades que basan su decisión de asumir o rehusar el riesgo, en el estudio del negocio del peticionario, pasando a un lugar secundario sus aspectos económicos como particular.

73. Anote qué datos de los enumerados para el análisis económico-financiero, se han contemplado en el ejemplo del anexo 3: ....
....
....
....
....

□□□□□□□□

Todos, excepto la valoración de las garantías aportadas

El ejemplo del anexo 3, por su naturaleza, contiene pocos datos económicos y muy concretos; básicamente, patrimonio e ingresos y gastos habituales. Probablemente sólo se recabará una ampliación de esta información, en caso de que deba aportarse alguna garantía.

74. Ni el señor Durán ni su esposa tienen bienes a su nombre (sólo una cuenta corriente), tampoco deudas. ¿Sobre qué datos se basará el análisis económico-financiero? ....
....

□□□□□□□□

Sobre el presupuesto familiar y la cuenta corriente abierta en el Banco Hispania

La información interna revela los siguientes datos, referidos a la cuenta corriente n.º 8930-65:

- Saldo actual .... 650 000 PTA
- Saldo medio (último semestre) .... 550 000 PTA
- Saldo medio (penúltimo semestre) .... 400 000 PTA
- Sin incidencias (no se han devuelto cheques ni domiciliaciones por falta de fondos).

75. ¿Qué se deduce del saldo actual y de los saldos medios presentados por la cuenta corriente del señor Durán? ....
....
....
....

□□□□□□□□

Parece ser que el saldo es creciente; seguramente se trata de una cuenta destinada a ahorros y al pago de gastos domésticos

76. Examine ahora el presupuesto de la familia Durán. Según lo declarado, y salvo imprevistos, ¿cuánto pueden ahorrar cada mes? ....

□□□□□□□□

75 000 PTA

Fíjese en que este ahorro de 75 000 PTA/mes no concuerda con el incremento de saldo de la cuenta, a juzgar por los datos que tenemos: la diferencia entre el saldo medio del penúltimo semestre y la del último es de 150 000 PTA (es decir, el equivalente a dos meses de ahorro). Tal vez el señor Durán ha aplicado parte de su ahorro a gastos no habituales. El responsable de riesgos deberá interesarse por el destino del ahorro no depositado en la cuenta bancaria.

77. Si lo consignado en la solicitud es cierto, el *margen de ahorro mensual* es de 75 000 PTA. Cuando comience a pagar el préstamo (en caso de que sea aprobado), el margen de ahorro mensual de la familia Durán quedará reducido a ....

□□□□□□□□

35 000 PTA

78. El pago de las cuotas del préstamo supone pasar de ahorrar el 33 % de los ingresos a sólo el 15 %. ¿Esa disminución representa un riesgo crediticio elevado? .... Razone su respuesta: ....
....
....

□□□□□□□□

Sí
El peticionario no tiene patrimonio, cuenta sólo con su sueldo. Cualquier problema que se presente (laboral, de salud o cualquier imprevisto) puede afectar de modo sensible a su economía

79. ¿El margen de ahorro actual del señor Durán es suficiente para que pueda hacer frente al préstamo solicitado en el anexo 3? .... ¿Por qué? ....
....
....

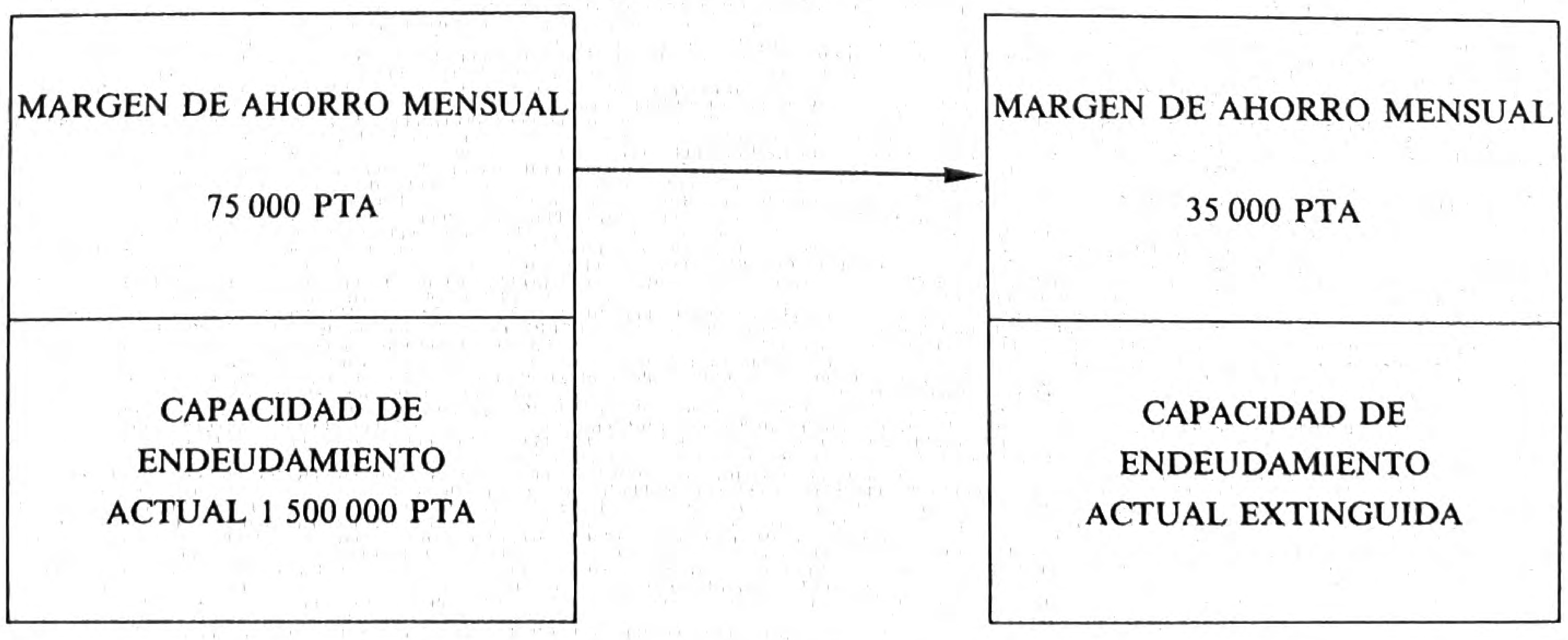
□□□□□□□□

Sí (Aunque, lógicamente, esto es discutible, ya que dependerá de la política crediticia de la entidad.)
La relación entre los ingresos del peticionario y la cuota a pagar parece correcta y, con todas las reservas ya expuestas, es previsible una estabilidad

80. ¿Cree que, si se concede el préstamo, el señor Durán habrá *agotado* su capacidad de endeudamiento? .... Anote su argumento: ....
....
....

□□□□□□□□

Nosotros opinamos que sí
El nuevo margen de ahorro parece escaso para pensar en asumir nuevas deudas



Tratándose de una persona física, esta *capacidad de endeudamiento* podemos definirla como el crédito total, en sentido amplio, que puede absorber sin desequilibrar gravemente su régimen económico habitual.

81. Piense un poco. Para conceder este préstamo de 1 500 000 PTA, ¿se atrevería usted a calcular o a concretar exactamente cuál es el margen de ahorro mensual mínimo que debería tener el peticionario? ....
....

□□□□□□□□

Nuestra opinión, y la de los responsables de riesgos en general, es que no es posible alcanzar esa precisión.

El alcance del margen de ahorro, o la capacidad de endeudamiento de una persona, pueden ser claramente suficiente o insuficiente en relación con el importe que se solicita, pero es imposible delimitar el punto medio entre ambos extremos. En cualquier caso, tenga en cuenta que, si consideramos que un préstamo (u otra operación de riesgo) puede concederse a partir de que el titular tenga un margen de ahorro equivalente a la cuota del préstamo, nos exponemos a que, al primer imprevisto, no pueda atender dicha cuota; por eso, cabe entender que el margen de ahorro debe ser suficiente para hacer frente a la devolución del préstamo, pero también a gastos imprevistos que precisamente, por tener esa naturaleza, no pueden cuantificarse de antemano (reparación del automóvil o de electrodomésticos, gastos por enfermedad, ayuda familiar...).

82. La introducción de variaciones en el plazo o el importe de la operación solicitada puede hacer que un margen de ahorro algo escaso sea suficiente; dicho de otro modo, dado un margen de ahorro, la capacidad de .... del solicitante puede estimarse distinta, al variar el .... a asumir por la entidad financiera.

□□□□□□□□

endeudamiento
riesgo

Una reducción del importe solicitado, una prolongación del plazo inicialmente propuesto –para que las cuotas sean más pequeñas–, o un refuerzo de las garantías, son aspectos a tener muy en cuenta al valorar la capacidad de endeudamiento (y, por tanto, de devolución) del peticionario.

Evaluación del riesgo y sus garantías

Hemos visto un caso sencillo, el del anexo 3. El estudio de la mayoría de operaciones activas solicitadas por trabajadores por cuenta ajena requiere poco tiempo y suele estar exento de complicaciones.

83. ¿Recuerda cuáles son los dos objetivos del estudio de una operación activa?
   - ....
   - ....

□□□□□□□□

- Evaluar el riesgo
- Determinar la rentabilidad

La rentabilidad viene predeterminada por la política crediticia de la entidad. En las operaciones con particulares se establece mediante los tipos de interés y comisión a percibir, por lo que la intervención del responsable de riesgos suele limitarse a aplicar las tablas diseñadas por la entidad; el cliente acepta o no esas condiciones, que raramente son objeto de negociación.

La evaluación del riesgo de este tipo de operaciones, a diferencia de la determinación de su rentabilidad, sí requiere la implicación del responsable de riesgos, ya que será en base a ella que la operación finalmente será concedida o denegada.

84. ¿En qué se apoya esa evaluación? ....
....

□□□□□□□□

En los análisis cualitativo y económico-financiero

85. El préstamo del anexo 3, lo hemos *evaluado* a partir de estas conclusiones:
   - Según el análisis cualitativo, el peticionario tiene buenos .... y su situación actual se prevé ....
   - Según el análisis económico-financiero, su margen de ahorro actual es .... como para asumir la ....

□□□□□□□□

antecedentes
estable
suficiente
devolución del préstamo
(O términos equivalentes.)

En los próximos cuadros vamos a introducir algunos *factores de riesgo* distintos a los del anexo 3, para ver cómo evaluaríamos la solicitud del señor Durán, en otras circunstancias. Se trata de trabajar con diferentes alternativas del ejemplo que ya conocemos.

87. Imagínese que el señor Durán:

1. Tiene 25 años.
2. Es soltero, vive solo y no tiene familiares a su cargo.
3. Es propietario del piso en que vive, valorado en 6 000 000 pesetas.
4. Es titular de un fondo de inversiones, cuyo valor actual es de 2 500 000 pesetas.
5. Tiene un margen de ahorro, incluida la cuota mensual del préstamo, de 60 000 pesetas.

(El resto de datos como en el anexo 3.)

Anote a continuación cuáles de las variaciones introducidas son positivas y cuáles son negativas, en relación a los datos iniciales (escriba los números de dichas variaciones).

1. Positivas: ....
2. Negativas: ....

□□□□□□□□

1. 2, 3, 4 y 5
2. 1 y 2

(Aunque no necesariamente todo el mundo tendrá la misma opinión al respecto.)

88. ¿Por qué ser soltero, vivir solo y no tener familiares a su cargo puede considerarse positivo y negativo a la vez? ....
....

□□□□□□□□

Al no depender nadie de él, puede emplear su dinero a su conveniencia; por una parte puede ahorrar más; por otra, puede llevar una vida más *irresponsable* (puede cambiar de trabajo, de residencia, etcétera, más fácilmente que si tuviese familia a su cargo) (O respuesta que contenga ideas similares.)

89. Supongamos que, para una entidad financiera (y recuerde que cada entidad tiene sus criterios), en general son preferibles los peticionarios mayores de 30 años. ¿A qué cree que se deberá esa preferencia? ....
....

□□□□□□□□

En general, con la edad se adquiere estabilidad

90. Vuelva al anexo 3 e imagine que el peticionario no es ebanista sino vendedor, y que gana 300 000 PTA (netas) al mes (100 000, en concepto de sueldo fijo, y 200 000 de comisiones). Suponiendo que las demás circunstancias no varíen, ¿el riesgo aumenta o disminuye? .... ¿Por qué? ....
....
....

□□□□□□□□

Aumenta
Porque el sueldo fijo es menos de la mitad del del ebanista y las comisiones pueden variar mucho de un mes a otro.

La continuidad de los ingresos suele ser tan importante o más que su cuantía.

91. Ahora, introduciremos las siguientes variaciones en los datos del anexo 3:

- El Banco Hispania tuvo bastantes problemas para cobrar totalmente el préstamo concedido al señor Durán anteriormente.
- Los datos de la solicitud relativos al tiempo de residencia en su domicilio y en la plaza son falsos; se ha mudado con frecuencia.
- También ha cambiado a menudo de trabajo, en contra de lo declarado.

¿Cuál sería su actitud al respecto, como responsable de riesgos? ....
....
....

□□□□□□□□

En nuestra opinión, daríamos por acabado el estudio, denegando la operación.

Esta decisión radical se basa en dos hechos:

- El peticionario ya ha incumplido con anterioridad sus obligaciones con la entidad crediticia.
- Ha falseado sus declaraciones.

92. Si la solicitud no contuviese datos alterados, pero siguiese siendo cierto que la entidad tuvo problemas en el recobro de un préstamo anterior, ¿cuál sería su posición al respecto? ....
....
....

□□□□□□□□

De hecho, sería el único dato desfavorable; convendría valorar la gravedad de los incumplimientos y tener en cuenta qué los motivó, tal vez el señor Durán atravesó circunstancias especialmente adversas. Si no hubo irresponsabilidad ni mala fe, la operación todavía podrá considerarse viable (las garantías serán un factor importante a tener en cuenta).

93. Prescindamos de todas las variaciones que hemos ido introduciendo en los datos del anexo 3, y tengamos en cuenta estas dos:

- El señor Durán abrió su cuenta corriente hace 6 meses. Con anterioridad operaba con otra entidad.
- La finalidad del préstamo, declarada en la solicitud, es falsa.

Comente brevemente el riesgo que introducen estas circunstancias: ....
....
....
....
....

□□□□□□□□

Si no conocemos los motivos del cambio de entidad, será conveniente averiguarlos; tal vez la entidad anterior ya le denegó la misma operación que ahora estamos estudiando. En cuanto al enmascaramiento de la verdadera finalidad del préstamo, deberemos sospechar que el peticionario teme decir la verdad por miedo a que se le deniegue (es decir, él mismo se lo *autodenegaría*) (O respuesta que contenga estas ideas.)

94. ¿Qué motivos puede tener un cliente para cambiar de oficina o de entidad bancaria? (Cite los que se le ocurran.) ....

....

....

....

....

....

□□□□□□□□

Entre otros: Cambio de domicilio o de lugar de trabajo; interés por operar con otra entidad, de la que ha oído hablar bien o de la que ha recibido propaganda; diversificación de depósitos, operaciones de riesgo, o de utilización de servicios bancarios; rechazo de la oficina o la entidad con que operaba anteriormente por sentirse mal atendido...

95. En las operaciones de riesgo con particulares que trabajan por cuenta ajena, ¿es muy importante la finalidad declarada en la solicitud? (Razone su opinión.)

....

....

....

....

....

□□□□□□□□

En general, estos peticionarios solicitan dinero a crédito para adquirir bienes de consumo; que estos bienes se ajusten más o menos a lo especificado *puede* ser irrelevante, ya que no se compromete el origen ni la cuantía de los fondos que se destinarán a la devolución (es decir, normalmente, el salario del titular); pero deberá valorarse que el falseamiento de la finalidad no encubra circunstancias que harían inviable la concesión de la operación (O respuesta que contenga alguna de estas ideas.)

96. ¿Qué podríamos pensar del solicitante de crédito que oculta que ya es titular de otras operaciones de riesgo? ....

....

....

□□□□□□□□

Tal vez solicita más crédito porque no puede pagar otras operaciones de riesgo a su nombre, o cree que es negativo declarar que ya está endeudado

97. Un determinado peticionario declara no poseer patrimonio apreciable y tener un margen de ahorro anual (ingresos menos gastos) del orden de un millón de pesetas. En relación con esto, ¿qué podemos deducir?

a) Tal vez oculta su patrimonio.
b) No posee patrimonio porque gana menos de lo declarado.
c) Gasta todo lo que gana.

□□□□□□□□

Puede ser cierta cualquiera de las alternativas planteadas.

98. Si el cliente del cuadro anterior gasta todo lo que gana, su capacidad de endeudamiento, en principio, será .... Por lo tanto la información suministrada a la entidad es .... ; si se le concediese crédito, ...

□□□□□□□□

nula
falsa
tendríamos dificultades para recuperar el dinero
(O respuestas equivalentes.)

Aunque no podemos afirmar categóricamente que la operación de riesgo resultase impagada, está claro que una persona sin hábito de ahorro, acostumbrada a gastar lo que gana, no es precisamente el prestatario ideal. La entidad incurriría en un riesgo alto si concediese crédito a personas que pretenden gastar más de lo que ganan. Siempre hay quien, apoyándose en tarjetas de crédito y otros sistemas de pago aplazado, compromete seriamente su ahorro actual e incluso futuro. Un peticionario de estas características debe detectarse al realizar el análisis cualitativo de la operación (informes de agencias, consultas al RAI –Registro de Aceptaciones Impagadas–, etcétera).

99. Complete las frases siguientes:

1. Una solicitud cuyo titular no posee patrimonio, ni margen de ahorro apreciable, y además presenta antecedentes desfavorables será ....
2. Un peticionario con poco o ningún patrimonio, con cierto margen de ahorro y sin antecedentes desfavorables, ofrece un riesgo .... ; sin embargo, la operación puede ser ....
3. Para hacer viable una operación dudosa, lo mejor será .... el riesgo. Para ello deberán aportarse o reforzarse ....

□□□□□□□□

1. desestimada
2. elevado
   viable (O estudiada.)
3. reducir
   las garantías

100. Un patrimonio o un margen de ahorro escasos no siempre son obstáculos para la concesión de una operación activa; sí suelen serlo, en cambio, unos .... desfavorables.

□□□□□□□□

antecedentes

101. El buen fin de la operación depende de que el acreditado *quiera* y *pueda* pagar. ¿Cree que el señor Durán (de acuerdo con los datos del anexo 3) hará todo lo posible por cumplir sus obligaciones crediticias? .... Razone la respuesta: ....

□□□□□□□□

Nosotros pensamos que sí
El señor Durán carece de antecedentes desfavorables y presenta un buen nivel de estabilidad; no hay razones para pensar en incumplimientos

102. De acuerdo con la situación económica actual del señor Durán ¿se presume que podrá pagar el préstamo solicitado? .... Haga los comentarios que considere oportunos: ....

□□□□□□□□

Cualquier respuesta puede ser válida (Sin duda, variará de un responsable de riesgos a otro.)

En principio, parece que sí, pero el margen de ahorro para unos será suficiente y para otros escaso (un imprevisto podría poner en un aprieto al señor Durán). La carencia de patrimonio también puede considerarse como un factor poco favorable (En cualquier caso, es importante la conceptuación que la entidad tenga del peticionario y el conocimiento personal.)

103. Si su respuesta al cuadro anterior ha sido negativa o ha tenido serias dudas, ¿qué decisión tomaría o recomendaría? (aprobar la operación/denegar la operación/ /pedir garantías adicionales) ....

□□□□□□□□

Dadas las circunstancias, pedir garantías adicionales parece lo más acertado

Los préstamos para financiar bienes de consumo, solicitados por particulares, no siempre requieren garantías. En primer lugar, una operación de riesgo está garantizada por los bienes presentes y futuros de su titular, por eso cuando se habla de **garantías**, se sobreentiende que son las aportadas por terceras personas o bien garantías reales (bienes del acreditado o de otra persona que se afectan explícitamente a la operación).

Una garantía:

- Puede ser ofrecida por el solicitante de la operación.
- Puede ser exigida por la entidad, para admitir la solicitud.
- Puede estimarse conveniente (por parte de la entidad) como resultado del estudio de la operación.

104. La solicitud del señor Durán no propone garantías para la operación. ¿Qué clase de garantía –personal o real– sería apropiada? ....

□□□□□□□□

Una garantía personal o una fianza

Dado el importe solicitado, y para una tramitación ágil, la aportación de un garante adecuado sería suficiente.

105. ¿Cuál o cuáles de los siguientes son garantes adecuados?

a) El que posea un patrimonio, dos, tres... equis veces el importe del préstamo.
b) El que posea un patrimonio tal que su consideración como garantía determine que la evaluación de la operación sea positiva.
c) Aquel que ofrezca correctos antecedentes económicos, profesionales y personales.

□□□□□□□□

Lo mejor será que el garante encaje en las alternativas *b* y *c*, pero es frecuente que la entidad acepte a los garantes en base a una cuantificación de su patrimonio en los términos de *a* (por ejemplo: los garantes de una operación de 5 000 000 PTA deben poseer un patrimonio del orden de 50 000 000 PTA).

106. ¿Cree que los datos del garante deben someterse a un proceso similar, por parte de la entidad financiera, a los del peticionario de la operación?............ ¿Por qué? ....
....

□□□□□□□□

Sí
Porque el garante asume las obligaciones del acreditado si éste no cumple con sus obligaciones crediticias

Una vez examinada la información referente al garante, y verificada con la oportuna información *crítica*, se practicará el análisis cualitativo y económico-financiero. Las conclusiones se añadirán a las obtenidas en relación con el peticionario.

107. El señor Durán, al presentar su solicitud, aporta un garante que el Banco Hispania, en principio, estima adecuado. El estudio de la operación revela un margen de ahorro, del señor Durán, de sólo 10 000 PTA (incluida la cuota del préstamo). ¿Esta última circunstancia es suficiente para que el préstamo pueda considerarse inviable?............ .

□□□□□□□□

Sí

108. ¿Y si el margen de ahorro es bueno (el que aparece en el anexo 3), y el garante adecuado, pero los antecedentes económicos del peticionario son pésimos? ¿Se trataría de un préstamo viable?............ .

□□□□□□□□

En principio, tampoco sería viable

Una buena garantía no convierte la operación de riesgo en una buena operación, menos aún si se sospecha –ya en su concesión– que para recuperar el dinero deberá recurrirse a los garantes o ejecutar garantías reales. En casos así, se puede poner en juego la rentabilidad de la operación, así como perjudicar la imagen de la entidad, con motivo de efectuar requerimientos y reclamaciones.

Al objeto de registrar las observaciones del estudio de la operación y, en especial, las valoraciones de los análisis cualitativo y económico-financiero, las entidades suelen disponer de un formulario u *hoja de evaluación de riesgo*.

No obstante, en las operaciones de cuantía modesta, ese formulario puede quedar reducido a un apartado dentro del propio impreso de solicitud, reservado al informe del responsable de riesgos. En base al informe, la operación será aprobada por el responsable de riesgos (o remitida a órganos decisorios superiores de la entidad, si la cuantía lo exige y la opinión de ese responsable es positiva), o bien será denegado, proponiendo, en su caso, los cambios que, a criterio de la entidad, podrían permitir su negociación y nuevo estudio.

La hoja de evaluación de riesgo también recibe el nombre de *propuesta* (o puede contenerla), ya que una de sus finalidades es que el responsable de riesgos la emplee para *proponer* la operación a sus superiores, cuando sus atribuciones no permitan la concesión o denegación a nivel de oficina.

El responsable de riesgos ya se ha formado una idea de la viabilidad del préstamo solicitado por el señor Durán: lo concederá en base al contenido de la solicitud u optará por exigir las garantías oportunas, según su criterio y experiencia profesional. Aparentemente, no había motivos para denegarlo.

109. Como responsable de riesgos de la entidad, cumplimente, feche y firme el apartado *informe de la oficina* que aparece al final de la solicitud del anexo 3, en los términos que considere oportunos.

□□□□□□□□

En líneas generales, su informe deberá reflejar lo siguiente:

- De acuerdo con los antecedentes, informes recibidos y margen de ahorro del peticionario, la operación propuesta merece una opinión favorable.
- Los antecedentes e informes del peticionario son correctos, pero el exiguo margen de ahorro y la inexistencia de patrimonio han aconsejado la obtención de garantías adicionales; estimándose suficiente la propuesta por el peticionario.
- Se aprueba la concesión de la operación propuesta en las mismas condiciones reflejadas en la presente solicitud.

En el próximo tema se cumplimentará una hoja de evaluación de riesgo (*propuesta*), como ejercicio dentro del estudio de las operaciones solicitadas por profesionales y empresarios individuales.

Estudie el resumen de este tema, que encontrará a continuación.

resumen

Proceso de estudio del crédito

Propósito

Una solicitud en estudio es un *proyecto* de operación activa, pero no todos los datos a estudiar están en la propia solicitud o en sus documentos anexos.

El estudio debe confirmar o desmentir las expectativas generadas por el examen de la solicitud, si se deduce que los términos concretos de la operación solicitada encajan en la política crediticia de la entidad y si el peticionario ofrece suficientes garantías de devolución.

Estudiar el riesgo supone determinar, en la medida de lo posible:

- Las posibilidades que tendrá la entidad de recuperar el dinero prestado.
- La rentabilidad de la operación.

Esquema del proceso

A grandes rasgos, la entidad:

- Recibe y admite la solicitud, que debe acompañarse de determinados documentos acreditativos de los principales datos reseñados en ella.
- Examina la información procedente del solicitante y determina qué información adicional necesita para verificarla y, en su caso, obtener otros datos considerados de interés para el estudio del riesgo.
- Obtiene la citada información, de carácter *crítico*, de fuentes internas (la propia entidad) y externas (agencias, etcétera).
- Una vez el conjunto de la información disponible se considera suficiente y fiable, procede al análisis cualitativo y económico-financiero de la operación.
- Con las conclusiones que arrojan los análisis realizados, aprueba la concesión de la operación, la deniega, o bien propone ciertas modificaciones en los términos de la solicitud para una renegociación y un nuevo estudio.

El anexo 2 reproduce gráficamente este esquema.

Profundidad del estudio

La profundidad en el estudio de una operación debe guardar proporción, en lo posible, con:

- El nivel de riesgo previsto.
- La rentabilidad estimada.
- El coste del estudio.

Para ello, el responsable de riesgos de la entidad realizará una estimación del coste del estudio de la operación valorando:

- Su dedicación personal y la de su equipo de trabajo.
- El uso de recursos de la entidad y de recursos externos.

Teniendo en cuenta:

- La amplitud y complejidad de la información a analizar.
- La posibilidad de aplicar procedimientos estandarizados en el estudio.

El coste del estudio puede compararse con los rendimientos; la relación coste/rendimiento debe situarse dentro de los límites establecidos por la entidad.

Un ahorro de tiempo y dinero consiste en filtrar las solicitudes, eliminando las inaceptables desde el primer contacto con el cliente, pero debe tenerse en cuenta que todos los datos no pueden ni deben estudiarse; un estudio excesivamente largo y detallado no ofrecerá mejores resultados que un estudio correctamente limitado en su profundidad; únicamente será más caro. En consecuencia, es importante analizar en primer lugar los datos más importantes, obteniendo la información **crítica** necesaria, dentro de un plazo razonable, evitando, por supuesto, un estudio insuficiente, que acarrearía perjuicios para la entidad.

Examinar y verificar los datos, y ampliar la información facilitada por el solicitante

Debemos ser cautos con los datos pendientes de verificar; siempre necesitamos información adicional que acredite su veracidad. En algunos casos esta información consiste en juicios de valor, cuya naturaleza impide que nos resulten indiscutibles cuando proceden directamente del solicitante; por eso, esta información se llama *crítica* y es decisiva en el estudio del riesgo. En otros casos, bastará con que el peticionario aporte nuevos documentos anexos, cuando los aportados inicialmente se estiman insuficientes.

El examen de los datos de la solicitud, comparándolos unos con otros para comprobar que no existen incoherencias, junto con su verificación (y ampliación, cuando se estime necesario), permite eliminar o replantear alguna solicitud, al poner al descubierto señales de alerta.

Añadir información crítica y verificar la totalidad de los datos

Normalmente, al examinar los datos de una solicitud que ya ha pasado determinados *filtros* en el momento de su presentación, no deben existir contradicciones o indicios de datos poco fiables. Cuanto más sencilla sea la operación, más fácil será detectar sus contradicciones y anomalías al recibir la solicitud. Donde cobra más importancia el examen y cotejo de la información facilitada por el peticionario es en las operaciones de cierta complejidad (generalmente, solicitadas por empresas).

El propósito de examinar los datos, añadir información crítica y realizar las oportunas verificaciones, es tener la certeza de que la información que manejamos es fiable. Al responsable de riesgos corresponde velar por la calidad de esa información, detectando posibles intenciones dolosas.

La llamada información externa se obtiene, fundamentalmente, de:

- El entorno social, profesional, comercial y financiero del solicitante.
- Agencias de informes.
- Otras entidades financieras.
- Registros públicos.

En ocasiones, las entidades financieras obtienen la información externa por sus propios medios, mediante gestiones llevadas a cabo por su propio personal. En las operaciones en que, por su importe y/o complejidad, se precisa una información excepcionalmente amplia y fiable, se combinan ambos procedimientos. La gestión de la entidad sirve así de contraste a la información suministrada por la agencia.

En cualquier caso, al examinar los datos y al completarlos mediante información *crítica*, hay que tener en cuenta:

- La fiabilidad de las fuentes de información.
- Su coste.
- La utilidad de la información.

Análisis del riesgo y sus garantías

El análisis del riesgo y sus garantías se realiza teniendo en cuenta una doble perspectiva: cualitativa y económico-financiera. Así, para evaluar el riesgo de una operación y determinar su rentabilidad, se efectúan, de hecho, dos tipos de análisis; uno, de los datos no cuantificables en dinero (historial e imagen del peticionario, datos laborales, tiempo y lugares de residencia...); y otro, de los datos que sí pueden cuantificarse (patrimonio, salarios...).

El análisis cualitativo, si bien por su naturaleza puede ser más subjetivo, debe apoyarse en la práctica del responsable de riesgos de la entidad; el cuantitativo, en cambio, se realiza mediante cálculos y modelos matemáticos adoptados por la entidad, de utilidad reconocida en el sector.

Operaciones de riesgo solicitadas por particulares

En el ámbito de los particulares debe distinguirse entre:

- Trabajadores por cuenta ajena (entre los que pueden incluirse los pensionistas).
- Profesionales liberales y empresarios individuales.

Cada uno de estos grupos presenta características propias que deben tenerse en cuenta.

Las operaciones solicitadas por asalariados suelen destinarse al consumo, su importe suele ser reducido y su estudio y seguimiento responden a esquemas predeterminados; en definitiva presentan un bajo coste para la entidad, buenos rendimientos y pocos puntos a negociar. Otra finalidad frecuente es la adquisición de vivienda, mediante préstamos hipotecarios.

Estas operaciones son, prácticamente, contratos de adhesión puros.

Examinar y cotejar la información facilitada por el solicitante

En general, esta información se reduce a los datos personales y profesionales del solicitante y su cónyuge, a los que se añade un presupuesto familiar, que resume los ingresos y gastos habituales de la familia. En la solicitud también se detalla la composición de su patrimonio (cuentas bancarias, fincas, etcétera).

Los documentos anexos son una primera fuente de información útil para verificar ciertos datos de la solicitud, precisamente datos que no requieren ser analizados a la luz de juicios de valor: fotocopia de los documentos nacionales de identidad (y tarjetas de NIF), libro de familia, contrato de alquiler o escritura de la vivienda, hojas de salario, declaración de la renta, etcétera.

Después de un primer cotejo, el responsable de riesgos requerirá del solicitante la información o documentación adicional que precise para dar por completa la solicitud.

La información *crítica* se obtendrá de fuentes distintas del peticionario, ya que consiste en juicios de valor. Parte de esta información se extrae de los archivos de la propia entidad (información interna), y parte, mediante el concurso de agencias de informes, consultas a registros oficiales, etcétera (información externa).

El conjunto de datos, una vez considerado suficiente y fiable, configura la *imagen* del peticionario, que deberá tenerse en cuenta, durante el estudio del riesgo en una triple perspectiva:

- Económica.
- Profesional.
- Personal (y familiar).

Análisis cualitativo

Desde el punto de vista económico, este análisis tiene por objeto los datos *históricos* (antecedentes) del solicitante (y, en su caso, de su cónyuge) y los que dan noticia de su *estabilidad* actual; no tiene por misión conocer la capacidad de devolución del dinero que, en un futuro, tendrá el acreditado; el análisis cualitativo se realiza sobre datos no cuantificables en dinero.

También interesa al análisis cualitativo la faceta profesional y la personal del solicitante y de las personas que aportan ingresos a la unidad familiar, o bien que dependen de ella. En el anexo 4 se relacionan los datos a tener en cuenta.

Si este análisis no arroja datos desfavorables, la viabilidad de la operación dependerá del análisis económico-financiero.

Análisis económico-financiero

Este análisis toma en consideración los datos cuantificables en dinero:

- Ingresos y gastos del peticionario (o de la unidad familiar, en su caso).
- Patrimonio del solicitante y de su cónyuge (depósitos bancarios e inmuebles).
- Deudas y obligaciones crediticias de ambos.
- Valoración de las garantías aportadas.

El régimen económico matrimonial de los solicitantes casados (bienes gananciales, separación de bienes...) y la existencia de bienes particulares no aportados al matrimonio por alguno de los cónyuges (bienes parafernales) debe tenerse en cuenta al realizar este análisis. De lo contrario, las garantías aparentes podrían ser distintas de las que existen en realidad.

El dato esencial que se manejará, a partir del presupuesto familiar del solicitante, será su *margen de ahorro* (diferencia entre ingresos y gastos referida a un período de tiempo, por ejemplo, un mes). Este margen deberá ser suficientemente amplio como para hacer frente a la devolución del dinero prestado y sus intereses y comisiones; un margen escaso impediría un buen cumplimiento en caso de que surgiesen gastos imprevistos. La capacidad de endeudarse de una persona (y, por tanto, de pagar sus deudas) está estrechamente relacionada con su margen de ahorro.

Evaluación del riesgo y sus garantías

El estudio de la mayoría de operaciones solicitadas por trabajadores por cuenta ajena requiere poco tiempo y suele estar exento de complicaciones.

La rentabilidad de una operación viene predeterminada por la política crediticia de la entidad; en las solicitadas por particulares se establece mediante los tipos de interés y comisión a percibir, por lo que la intervención del responsable de riesgos suele limitarse a aplicar las tablas diseñadas por la entidad; el cliente acepta o no esas condiciones, que raramente son objeto de negociación.

La evaluación del riesgo de este tipo de operaciones, a diferencia de la determinación de su rentabilidad, sí requiere la implicación del responsable de riesgos, ya que será en base a ella que la operación será concedida o denegada.

La evaluación se apoya en los resultados de los análisis cualitativo y económico-financiero.

Un patrimonio o un margen de ahorro escasos no siempre son obstáculos para la aprobación de una operación; sí suelen serlo, en cambio, unos antecedentes desfavorables. El buen fin de la operación depende de que el acreditado *quiera* y *pueda* pagar.

Una operación de riesgo siempre está garantizada por los bienes presentes y futuros de su titular, pero, en ocasiones, cuando el valor de esos bienes se considera insuficiente, resultan necesarias garantías aportadas por terceras personas (fianzas), o bien garantías reales (bienes concretos del acreditado o de otra persona que se afectan a la operación). Estas garantías:

- Pueden ser ofrecidas por el solicitante.
- Pueden ser exigidas por la entidad, para admitir la solicitud.
- Pueden estimarse convenientes (por parte de la entidad) como resultado del estudio de la operación.

Los datos de los garantes se someterán al mismo proceso de estudio que los del solicitante, ya que aquéllos pueden ocupar su lugar, en relación con la devolución del dinero, si el solicitante no hace frente a sus compromisos con la entidad.

Al objeto de registrar las observaciones del estudio del riesgo y las valoraciones de los análisis cualitativo y económico-financiero, las entidades suelen disponer de un formulario u *hoja de evaluación de riesgo* (también llamada *propuesta*).

En las operaciones de cuantía modesta, ese formulario puede quedar reducido a un apartado dentro del propio impreso de solicitud, reservado al informe del responsable de riesgos. En base al informe, la operación será aprobada por el responsable de riesgos (o se remitirá una propuesta –que suele ser la misma hoja de evaluación de riesgo o está contenida en ella– a órganos decisorios superiores de la entidad, si la cuantía lo exige y la opinión del responsable es positiva), o bien será denegado, proponiendo, en su caso, los cambios que, a criterio de la entidad, podrían permitir su negociación y nuevo estudio.

Responda al cuestionario de repaso, que encontrará a continuación.

*EPISE le agradecerá cualquier comentario sobre el tema,
ya que permitirá mejorarlo en futuras ediciones.*

cuestionario de repaso

Las preguntas que siguen constituyen un repaso de los puntos más importantes del tema que acaba de estudiar. Le servirán también para valorar sus conocimientos y decidir si le conviene repasar el tema, en su totalidad o en alguno de sus apartados. Trate de contestarlas sin consultar ninguna información. Cuando se trate de elegir alternativas marque las que crea correctas.

¡Responda a todas las preguntas antes de comprobar las respuestas correctas que aparecen al final de este *Cuestionario de Repaso*!

Proceso de estudio del crédito

Propósito

1

Sólo llegan a la etapa de *estudio* las solicitudes cuyos términos están en línea con .... y cuyo solicitante (por sí mismo, o mediante las garantías que aporte) tiene, en principio, capacidad de .... suficiente.

2

Brevemente, ¿qué pretende el estudio de la operación de riesgo? ....
....
....

Esquema del proceso

3

En el proceso de estudio hay tres fases diferenciadas:

1. Obtención de datos .... y ....
2. Analizar la operación y sus garantías desde dos vertientes: .... y ....
3. Evaluar el riesgo de la operación y determinar su ....

Profundidad del estudio

4 La profundidad en el estudio de una operación debe guardar proporción fundamentalmente con: ....
....

Examinar y verificar los datos, y ampliar la información facilitada por el solicitante

5 Seleccione las alternativas que considere válidas:

a) Los documentos anexos a la solicitud son una fuente de información que, en relación con algunos datos, nos evitan recurrir a otras fuentes.
b) El primer cotejo de datos que realiza la entidad financiera tiene lugar al examinar la solicitud y sus documentos anexos.
c) La información *crítica* debe ser imparcial; no nos la puede dar el solicitante, puesto que sirve para verificar los datos que él ha facilitado en la solicitud y los documentos anexos.

6 Un primer examen de la solicitud y de sus documentos anexos debe sacar a la luz:

a) Contradicciones.
b) Incoherencias.
c) Errores de transcripción.
d) Insuficiencia de documentos anexos.
e) Otras señales de alerta, cuya detección es posible sin necesidad de información adicional.

Añadir información crítica y verificar la totalidad de los datos

7

Para que los datos a analizar sean suficientes y fiables, ¿basta con examinar los datos de la solicitud y cotejarlos con los de los documentos anexos? .... ¿Por qué? ....
....
....

Análisis del riesgo y sus garantías

8

El análisis cualitativo y el económico-financiero deben practicarse tanto sobre la operación (solicitante) como sobre sus garantías (fiadores). ¿Es cierta esta afirmación? .... ¿Por qué? ....
....
....

Operaciones de riesgo solicitadas por particulares

Examinar y cotejar la información facilitada por el solicitante

9

¿Cuál es la información habitual que aparece en las solicitudes presentadas por particulares (trabajadores por cuenta ajena)? ....
....
....
....
....
....

10

Señale las alternativas correctas:

a) La complejidad del estudio de las operaciones con particulares (personas físicas) y la del estudio de los riesgos empresariales (generalmente personas jurídicas) es muy similar.
b) En general, los datos familiares del solicitante tienen una importancia secundaria y no requieren someterse a ningún tipo de análisis.
c) Las operaciones de riesgo solicitadas por trabajadores por cuenta ajena son las más próximas a los contratos de adhesión puros. Su estudio se realiza, prácticamente, en base a patrones preestablecidos.

Análisis cualitativo

11

De los siguientes datos, ¿cuáles son objeto del análisis cualitativo?

a) El estado civil del solicitante y la existencia de cargas familiares.
b) Su reputación como empleado y como vecino.
c) La valoración de su patrimonio.
d) La causa de que el peticionario no tenga liquidez y acuda a la entidad.

12

El análisis cualitativo:

a) Se efectúa sobre datos históricos y actuales.
b) Informa de la *estabilidad* actual del solicitante (y de sus garantes, si los hay).
c) Estudia los datos no cuantificables en dinero.

Análisis económico-financiero

13 El análisis económico-financiero, al igual que el cualitativo, debe tener en cuenta la *imagen* del peticionario (y de sus garantes, si los hay).

1. ¿Quién debe formarse esa imagen? ....
   ....
2. Anote los tres aspectos fundamentales que configuran la imagen de una persona: ....
   ....
   ....
   ....
3. ¿Qué información interesa al análisis económico-financiero? ....
   ....

14 Suponga que, mientras se está estudiando un riesgo, el responsable de la entidad, mediante información de fuentes externas, se entera de que el peticionario de la operación paga 120 000 PTA cada mes a un hospital geriátrico en que residen sus ascendientes. Esta información:

a) Altera el margen de ahorro aparente, calculado según los datos consignados en la solicitud del crédito.
b) Pone de manifiesto mala fe por parte del solicitante.
c) No le interesa a la entidad, porque pertenece a la esfera privada del peticionario.
d) Debe ser analizada junto con los demás datos contenidos en el expediente de la solicitud; tal vez carecerá de importancia.

Evaluación del riesgo y sus garantías

15

Señale las afirmaciones que considere válidas:

a) Concluido el estudio de la operación, el responsable de riesgos deberá decidir su concesión o denegación, proponiendo una u otra cosa a sus superiores, cuando no tenga atribuciones para hacerlo por sí mismo.
b) La hoja de evaluación de riesgo es el documento que contiene las conclusiones del responsable del estudio de la operación.
c) Una operación de riesgo, sobre cuya concesión existen dudas, puede concederse si recibe el respaldo de garantías suficientes, siempre y cuando no existan notas desfavorables en relación con el solicitante o los garantes.
d) En relación con los ingresos del peticionario que le permitirán la devolución del dinero solicitado, suele ser más importante su cuantía que su continuidad.

En la página siguiente hallará las respuestas correctas.

RESPUESTAS AL CUESTIONARIO DE REPASO

1. la política crediticia de la entidad
   devolución

2. Evaluar el riesgo y determinar la rentabilidad (O respuesta similar.)

3. 1. reales (o fiables)
      suficientes
   2. cualitativa
      económico-financiera
   3. rentabilidad

4. el coste del estudio, la rentabilidad estimada para la operación y el nivel de riesgo previsto

5. a, b, c.

6. a, b, c, d, e.

7. No
   Porque los documentos anexos no bastan para acreditar todos los extremos que figuran en la solicitud y, por tanto, se requiere información crítica, de fuentes ajenas al solicitante (O respuesta equivalente.)

8. Sí
   Los garantes deben someterse a estos análisis porque pueden ocupar el lugar del acreditado, si éste incumple sus compromisos en relación con la devolución del dinero (O respuesta similar.)

9. En general, esta información se reduce a los datos personales y profesionales del solicitante y su cónyuge, a los que se añade un presupuesto familiar, que resume los ingresos y gastos habituales de la familia. También se detalla la composición de su patrimonio

10. c.

11. a, b, d.

12. a, b, c.

13. 1. El responsable de riesgos de la entidad
    2. Económico, profesional y familiar
    3. La que puede cuantificarse en dinero (o bien la que oriente a conocer la capacidad de devolución del solicitante)

14. a, d.

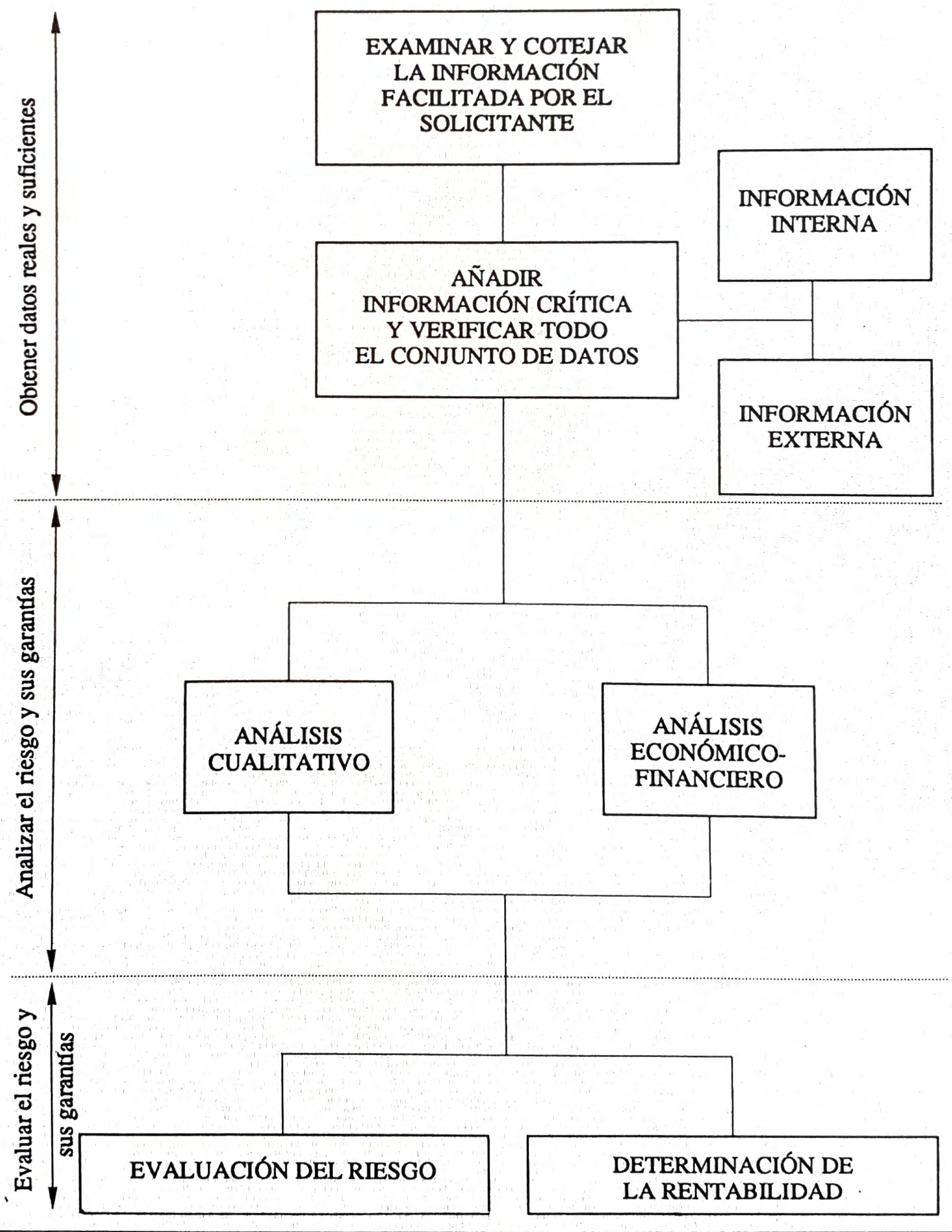
15. a, b, c.

Por favor, repase en el texto programado,
los apartados que se refieren a las cuestiones donde haya cometido errores.

anexos

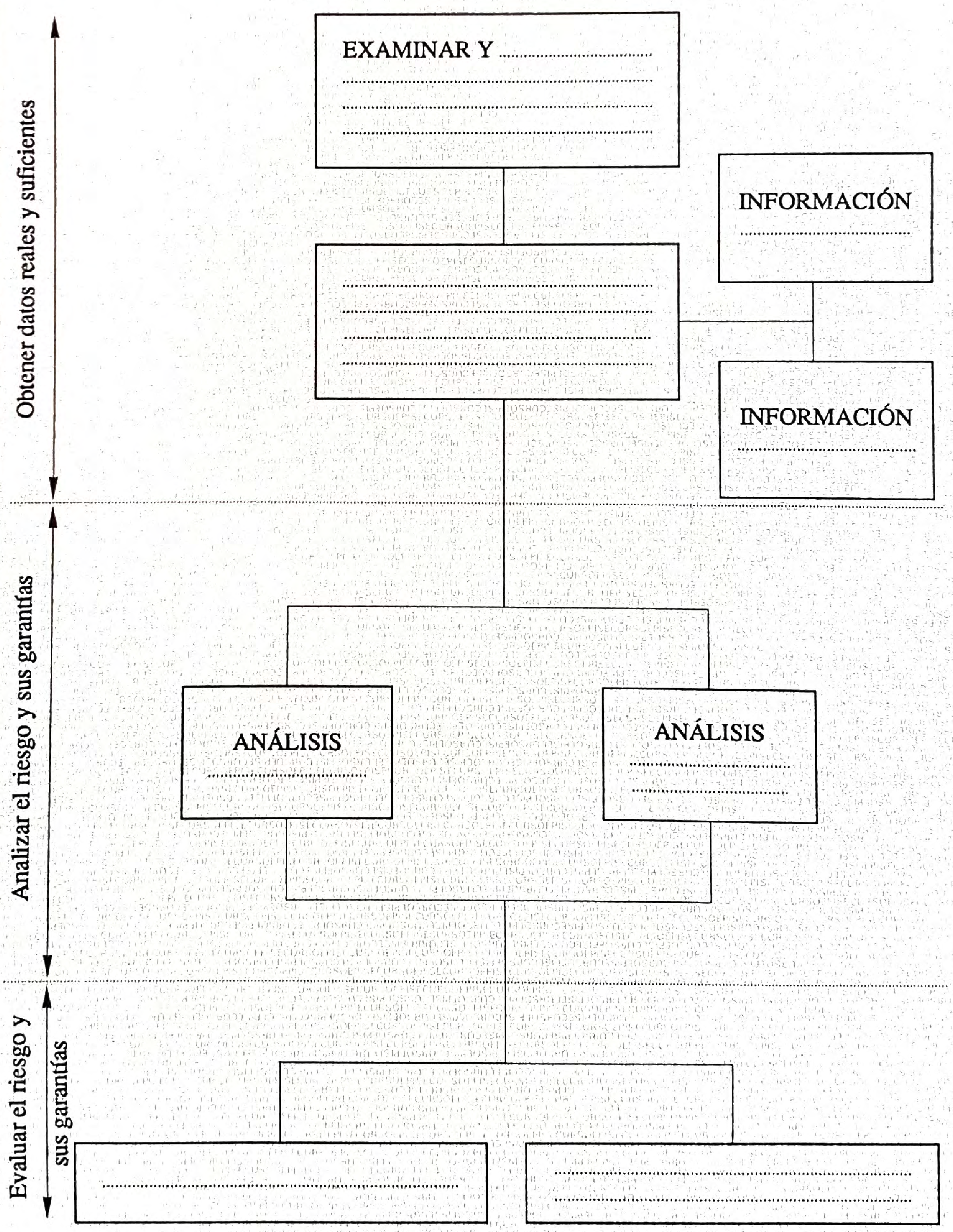
Anexo 1

Esquema del proceso de estudio de una operación de riesgo



Anexo 2

Esquema del proceso de estudio de una operación de riesgo



Anexo 3 (I)

Ejemplo de solicitud de préstamo personal de un particular

BANCO HISPANIA
OFICINA 2

SOLICITUD DE PRÉSTAMO PERSONAL

Importe 1.500.000 PTA Plazo 4 años
Finalidad Compra de un automóvil
Devolución Cuotas mensuales constantes

Datos e identificación del solicitante
Nombre y apellidos Facundo Durán Castillo
DNI (y NIF) 98.003.666-B Expedido en Valladolid Fecha 25.4.XX
Vivienda de: propiedad ☐ alquiler ☒
Edad 32 años. Estado civil casado Personas a su cargo 2
Años de residencia en la plaza 32, en el domicilio 7
Domicilio anterior C/ Afueras, 198, entlo. 1.ª Valladolid

Datos del cónyuge (Régimen económico matrimonial bienes gananciales)
Nombre y apellidos Irene Pascual Aponte
DNI (y NIF) 98.332.111-M Expedido en Valladolid en Fecha 3.11.XX

Relación con el Banco Hispania

Depósitos
Oficina 2 Clase Cta. cte. Número 8930-65 Antigüedad 6 años
Oficina --- Clase ------ Número ------- Antigüedad --- años

Operaciones de riesgo vigentes
Oficina --- Clase ------ Número ------- Importe ---------
Saldo actual ---------

Operaciones de riesgo canceladas
Oficina 2 Clase préstamo Número 22.321-55 Fecha cancel. 22.12.XV

(Continúa al dorso)

Otras operaciones

Relación con otras entidades financieras

Datos profesionales del solicitante

Profesión Maestro ebanista

Empresa en la que trabaja Maderas de Pisuerga, S.A.

Domicilio Polígono Industrial, calle 40, nave 15, 47820 Valladolid

Teléfono 99.00.12 Actividad Fábrica de muebles

Categoría en la empresa Jefe de sección

Antigüedad 5 años Salario anual neto 2.700.000 PTA

Empresas anteriores

Razón social Tableros S.A. Domicilio C/ Antigua, s/n 47091 Valladolid

Razón social ---------- Domicilio -----------------------

Datos profesionales del cónyuge

Profesión Sus labores

Presupuesto familiar del solicitante (referido a un mes)

Ingresos netos (incluidos los del cónyuge)

Rentas del trabajo por cuenta ajena	225.000
Otras rentas (detallar)	-------
Total ingresos	225.000

Gastos

Gastos domésticos	120.000
Alquiler o amortización vivienda	30.000
Otros gastos (detallar)	
* Cuota mensual prevista del préstamo	40.000
Total gastos	190.000
Diferencia entre ingresos y gastos	35.000

Bienes a nombre del solicitante y/o del cónyuge

Otras deudas (compras a plazos, etcétera)

Documentos anexos a la solicitud

* A rellenar por la entidad

(Continúa)

Anexo 3 (y II)

Declaramos bajo nuestra responsabilidad que todos los datos contenidos en esta solicitud son absolutamente ciertos, y que se comunican para la formalización con el Banco Hispania de la operación crediticia solicitada.

Valladolid, 23 de marzo de 19XX

Firma del solicitante

Firma del cónyuge

INFORME DE LA OFICINA

de de

Firmado

Anexo 4

Datos a considerar en el análisis cualitativo
(Particulares que trabajan por cuenta ajena)

1. Edad.
2. Estado civil (y en su caso, régimen económico matrimonial).
3. Familiares a su cargo.
4. Tiempo de residencia en el domicilio y/o en la plaza.
5. Domicilios anteriores.
6. Vinculación con la entidad financiera.
7. Vinculación con otras entidades financieras.
8. Finalidad de la operación de riesgo.
9. Circunstancias que obligan o aconsejan al peticionario a solicitar la operación.
10. Profesión, cargo y antigüedad.
11. Empresa en que trabaja.
12. Antigüedad en la empresa.
13. Empresas anteriores (y permanencia en ellas).
14. Historial profesional del solicitante.
15. Estado de salud.
16. Fiadores y garantías.
17. Datos personales y profesionales del cónyuge.

541-X03-4A1

Examen de tema

IMPORTANTE: Cumplimente todos los datos

Tiempo invertido en el estudio del tema y cuestionario de repaso .... minutos
En realizar el examen de tema .... "
TOTAL .... "

Adhiera aquí su etiqueta de identificación, o bien, escriba su número de inscripción

Escriba su dirección completa y con letra de imprenta.

Nombre

Dirección

CP y Población

Provincia

EPISE
Apartado de Correos, 31074
08080 BARCELONA

CICLO CREDITICIO

Tema: Estudio del crédito I

Marque con una ☒ las alternativas que considere correctas.

1. Para que una operación llegue a la etapa de estudio:

- ❏ a) Los términos concretos de la petición deben estar en línea con la política crediticia de la entidad.
- ❏ b) La información facilitada por el solicitante debe dar noticia de una capacidad de devolución y garantías suficientes.
- ❏ c) Basta con que el peticionario cumplimente correctamente la solicitud y aporte los correspondientes documentos anexos.

2. ¿Cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones son ciertas?

- ❏ a) Evaluar el riesgo de una operación crediticia tiene como objetivo garantizar que producirá beneficios a la entidad.
- ❏ b) Aceptar o rechazar una operación concreta es una decisión que depende principalmente del criterio subjetivo del responsable de riesgos.
- ❏ c) El estudio de la operación es necesario para que la entidad pueda decidir si accede o no a su formalización.
- ❏ d) Cuanto mayor sea la probabilidad de recuperar el dinero prestado, menor será el riesgo de la operación.
- ❏ e) Uno de los propósitos del estudio de la operación es determinar la rentabilidad.

3. La información que la entidad añade a la inicialmente aportada por el peticionario:

- ❑ a) Completa la contenida en la solicitud y tiene tanta o más importancia que ésta ya que es información de carácter crítico.
- ❑ b) Normalmente, debe obtenerse del propio peticionario.
- ❑ c) En mayor o menor medida, puede consistir en datos contenidos en la solicitud y documentos anexos o en otros que la entidad considere necesarios.
- ❑ d) Sólo se tiene en cuenta en riesgos de envergadura.

4. Al evaluar el riesgo de las operaciones crediticias:

- ❑ a) Es preciso que los datos disponibles sean fiables y suficientes.
- ❑ b) Se deben examinar los datos contenidos en la solicitud, cotejarlos entre sí y verificarlos mediante la pertinente información adicional.
- ❑ c) Es conveniente haber realizado una primera selección al recibir las solicitudes.

5. La profundidad en el estudio de una operación crediticia debe guardar proporción, entre otros factores, con:

- ❑ a) El tiempo disponible del responsable de dicho estudio.
- ❑ b) Los recursos materiales de la entidad (medios informáticos...).
- ❑ c) El nivel de riesgo previsto.
- ❑ d) El coste de dicho estudio.

6. Para verificar los datos facilitados por el peticionario y obtener información adicional suficiente hay que acudir, normalmente, a fuentes ajenas al interesado porque:

- ❑ a) Los juicios de valor que formule en relación a sí mismo no podemos considerarlos imparciales.
- ❑ b) En la solicitud puede haber errores y omisiones.
- ❑ c) Si las entrevistas con el solicitante han sido correctas, difícilmente podrá aportar nueva información de carácter decisivo.

7. ¿Cuáles de las siguientes características corresponden a operaciones de riesgo con particulares (trabajadores por cuenta ajena)?

- ❑ a) Normalmente son de importe reducido y su tramitación suele ser rápida.
- ❑ b) Son operaciones con poco nivel de negociación entre el peticionario y la entidad.
- ❑ c) Suelen destinarse a la adquisición de bienes de consumo.
- ❑ d) Se conceden sin apenas garantías.

8. El responsable de riesgos debe formarse una imagen del peticionario. Esta imagen:

- ❑ a) Es subjetiva.
- ❑ b) Es meramente económica, ya que los aspectos de la vida privada del peticionario carecen de interés para la entidad.
- ❑ c) Se establece desde una triple perspectiva: económico-profesional-personal.
- ❑ d) Se obtiene fundamentalmente mediante informes de agencias especializadas.

9. El análisis cualitativo:

- ❑ a) Tiene en cuenta datos históricos (antecedentes) del solicitante.
- ❑ b) Tiene por objeto datos de tipo económico.
- ❑ c) Determina la futura estabilidad económica del solicitante.
- ❑ d) Debe dar noticia de la capacidad de endeudamiento del solicitante.

10. El análisis económico-financiero toma en consideración, entre otros, datos como:

- ❑ a) Ingresos y gastos del peticionario (o de su unidad familiar).
- ❑ b) Historial profesional del solicitante.
- ❑ c) Datos personales de los fiadores.

11. Entre las siguientes afirmaciones, seleccione las correctas.

- ❑ a) Una operación crediticia está garantizada por los bienes presentes y futuros de su titular.
- ❑ b) Un margen de ahorro escaso es el motivo principal para denegar una operación a favor de particulares cuya finalidad es la adquisición de bienes de consumo.
- ❑ c) La entidad puede solicitar compensaciones cuando estime que las garantías aportadas por el peticionario son insuficientes.

Utilice esta cartulina para tapar las respuestas del texto mientras esté respondiendo por cuenta propia